

FORMAÇÃO DOCENTE E MEDIAÇÃO PEDAGÓGICA NA EAD: DESAFIOS CONTEMPORÂNEOS FRENTE AO DECRETO Nº 12.456/2025

TEACHER TRAINING AND PEDAGOGICAL MEDIATION IN DISTANCE EDUCATION: CONTEMPORARY CHALLENGES IN LIGHT OF DECREE NO. 12,456/2025

Célio Pereira Barbosa¹

Resumo: A expansão da Educação a Distância (EaD) no ensino superior brasileiro tem ampliado o debate sobre a qualidade da mediação pedagógica e a formação dos profissionais responsáveis pelo acompanhamento dos estudantes em ambientes virtuais de aprendizagem. Nesse contexto, o Decreto nº 12.456/2025 instituiu novas diretrizes para a modalidade, reconhecendo formalmente o papel do mediador pedagógico e reforçando a necessidade de qualificação específica para o exercício dessa função. Diante desse cenário, o presente artigo tem como objetivo analisar a atuação do professor mediador na EaD, com foco nos desafios, competências e lacunas formativas evidenciadas pela literatura e por um relato de experiência profissional. Metodologicamente, trata-se de uma pesquisa qualitativa, de natureza bibliográfica e descritivo-reflexiva, articulada a um relato de experiência desenvolvido em uma instituição privada de ensino superior. Os resultados evidenciam que a atuação do professor mediador demanda competências cognitivas, tecnológicas e socioafetivas, além da compreensão da lógica da polidocência e da necessidade de acolhimento de estudantes com diferentes níveis de letramento digital. Conclui-se que a formação continuada constitui elemento estratégico para a qualidade da mediação pedagógica, para a permanência estudantil e para a consolidação de

¹ Graduação em Administração de Empresas – Universidade Cruzeiro do Sul (2020), Graduação Tecnológica em Logística – Universidade Cruzeiro do Sul (2020), Pós-Graduado em Docência do Ensino Superior e Tutoria em EaD – Grupo IBRA (2026), Especialização em Mediação para o Ensino a Distância – UNIFATECIE (2025), MBA em Gestão Comercial e Vendas – UNIFATECIE (2025), Pós-Graduado em Gestão de Logística e Gestão Empresarial – Grupo IBRA (2020)

práticas educacionais alinhadas às exigências do novo marco regulatório da EaD. O estudo contribui ao evidenciar a formação continuada dos professores mediadores como política institucional de qualidade acadêmica e permanência estudantil.

Palavras-chave: Mediação pedagógica; Formação continuada; Permanência estudantil.

Abstract: The expansion of Distance Education (DE) in Brazilian higher education has broadened the debate about the quality of pedagogical mediation and the training of professionals responsible for supporting students in virtual learning environments. In this context, Decree No. 12,456/2025 established new guidelines for this modality, formally recognizing the role of the pedagogical mediator and reinforcing the need for specific qualifications to perform this function. Given this scenario, this article aims to analyze the role of the mediating professor in DE, focusing on the challenges, competencies, and training gaps evidenced by the literature and a professional experience report. Methodologically, this is a qualitative, bibliographical, and descriptive-reflective research, articulated with an experience report developed in a private higher education institution. The results show that the role of the mediating professor demands cognitive, technological, and socio-affective competencies, as well as an understanding of the logic of poly-teaching and the need to support students with different levels of digital literacy. It is concluded that continuing education is a strategic element for the quality of pedagogical mediation, for student retention, and for the consolidation of educational practices aligned with the requirements of the new regulatory framework for distance education. The study contributes by advocating for the continuing education of mediating teachers as an institutional policy for academic quality and student retention.

Keywords: Pedagogical mediation; Continuing education; Student retention

INTRODUÇÃO

A expansão da Educação a Distância (EaD) no ensino superior brasileiro recolocou no centro do debate a qualidade da mediação pedagógica. Em um cenário em que cursos, plataformas e materiais digitais se multiplicam, torna-se necessário perguntar o que efetivamente diferencia uma experiência formativa capaz de transformar trajetórias acadêmicas de uma oferta que apenas disponibiliza conteúdos. A resposta, sustentada pela literatura e pela prática profissional, aponta para a presença intencional de um professor mediador bem formado, capaz de acompanhar, orientar, acolher e promover a aprendizagem em ambientes virtuais.

Os dados recentes evidenciam a dimensão desse desafio. Segundo informações divulgadas a partir do Censo da Educação Superior 2024, pela primeira vez no país as matrículas em cursos a distância superaram as presenciais, alcançando 50,7% dos estudantes de graduação. Esse crescimento confirma a consolidação da EaD como modalidade estratégica de ampliação do acesso ao ensino superior, mas também torna mais urgente a discussão sobre permanência, acompanhamento pedagógico e qualidade formativa.

Ao lado da expansão, entretanto, persistem indicadores preocupantes. O Mapa do Ensino Superior no Brasil 2026, do Instituto Semesp, apontou que a evasão na EaD chegou a 41,6% em 2024, com índice de 41,9% na rede privada. Esses dados indicam que o crescimento quantitativo da modalidade não pode ser interpretado, isoladamente, como sinônimo de democratização plena ou de sucesso educacional. A permanência do estudante depende de condições pedagógicas, tecnológicas e socioafetivas que precisam ser planejadas, acompanhadas e avaliadas.

É nesse cenário de expansão acelerada e qualidade ainda em consolidação que a figura do professor mediador assume centralidade. A Educação a Distância é, antes de tudo, educação: não constitui uma metodologia paralela, mas uma modalidade que opera em outros tempos, espaços e linguagens, mediada pelas Tecnologias da Informação e da Comunicação (TIC) (Moran; Masetto; Behrens, 2000). O e-learning, ao empregar recursos digitais para promover a aprendizagem,

não prescinde da presença humana; ao contrário, exige um mediador competente, presente e pedagogicamente preparado para orientar o estudante no percurso formativo (Kenski, 2007).

O Novo Marco Regulatório da EaD, estabelecido pelo Decreto nº 12.456, de 19 de maio de 2025, representa uma inflexão nesse debate. Ao diferenciar formalmente o mediador pedagógico do tutor, atribuir-lhe funções vinculadas ao processo formativo e exigir formação compatível com sua área de atuação, o decreto reconhece juridicamente uma dimensão que a literatura já vinha apontando: a mediação pedagógica não se reduz ao suporte administrativo, pois integra o trabalho docente e interfere diretamente na permanência, no engajamento e no sucesso acadêmico dos estudantes (Brasil, 2025).

Embora a literatura nacional reconheça a relevância da mediação pedagógica para a qualidade da Educação a Distância, ainda são limitados os estudos que analisam as implicações do novo marco regulatório para a formação continuada dos professores mediadores. Essa lacuna torna-se particularmente relevante diante das recentes transformações normativas que reposicionam a mediação pedagógica como componente estratégico para a permanência estudantil e a qualidade acadêmica na modalidade.

Diante desse contexto, este artigo parte da seguinte problemática: de que maneira a formação continuada dos professores mediadores pode contribuir para a qualidade da mediação pedagógica e para a permanência dos estudantes na EaD, frente às exigências do novo marco regulatório? O objetivo geral consiste em analisar a atuação do professor mediador no ensino superior a distância, com foco nos desafios, nas competências e nas lacunas formativas evidenciadas pela literatura e por um relato de experiência profissional. Defende-se que a formação do professor mediador precisa articular dimensões cognitivas, tecnológicas e socioafetivas, bem como contemplar o letramento digital dos estudantes e a lógica coletiva da polidocência.

Além desta introdução, o artigo está estruturado em cinco seções. Inicialmente, apresentam-se os procedimentos metodológicos que orientaram a pesquisa. Em seguida, discute-se o referencial teórico acerca da atuação do professor mediador na Educação a Distância, abordando aspectos

relacionados à mediação pedagógica, às competências docentes e à polidocência. Na sequência, analisam-se as principais lacunas da formação continuada desses profissionais frente às exigências contemporâneas da modalidade. Posteriormente, apresenta-se um relato de experiência profissional desenvolvido em um curso de graduação EaD, seguido da discussão dos resultados à luz da literatura especializada. Por fim, são apresentadas as considerações finais, destacando os principais achados, contribuições e perspectivas para o fortalecimento da formação dos professores mediadores.

PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

A pesquisa caracteriza-se como qualitativa, de natureza bibliográfica e descritivo-reflexiva, articulada a um relato de experiência profissional no contexto da Educação a Distância. A opção pela abordagem qualitativa justifica-se por permitir a interpretação crítica de fenômenos educacionais complexos, especialmente aqueles relacionados à atuação docente, à mediação pedagógica e à formação continuada em ambientes virtuais de aprendizagem.

O levantamento bibliográfico contemplou obras e estudos sobre EaD, tecnologias educacionais, mediação pedagógica, polidocência, formação docente e letramento digital, com apoio em autores como Belloni (2003), Moran, Masetto e Behrens (2000), Kenski (2007), Mill (2021), Gozzi (2012), Nobre e Melo (2008), Arruda e Pereira (2020), entre outros. Também foram considerados documentos normativos e dados institucionais recentes, especialmente o Decreto nº 12.456/2025 e indicadores do Censo da Educação Superior e do Mapa do Ensino Superior no Brasil.

O relato de experiência foi elaborado a partir da atuação do autor como professor mediador em um curso de graduação a distância de uma instituição privada brasileira. Em respeito aos princípios éticos da pesquisa acadêmica, a instituição foi identificada por nome fictício, e não foram mencionados dados pessoais de estudantes, docentes ou colaboradores. A análise buscou relacionar as vivências profissionais às categorias teóricas emergentes da literatura, com destaque para formação continuada, mediação pedagógica, competências docentes, permanência estudantil e letramento digital.

Reconhece-se, como limitação, que o relato de experiência não pretende generalizar resultados para todas as instituições de ensino superior, mas contribuir para a compreensão crítica de desafios recorrentes na EaD. Assim, o artigo assume caráter analítico e propositivo, buscando oferecer subsídios para políticas institucionais de formação de professores mediadores.

Os dados provenientes do relato de experiência foram analisados por meio de interpretação reflexiva articulada às categorias teóricas identificadas na literatura, permitindo relacionar as vivências profissionais aos conceitos de mediação pedagógica, formação continuada, polidocência, permanência estudantil e letramento digital.

FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA: O PROFESSOR MEDIADOR NA EaD

Da Tutoria à Mediação Pedagógica: uma transição necessária

A transição do papel do tutor para o professor mediador não aconteceu de forma linear, e entender esse percurso é importante para compreender onde estamos e para onde precisamos ir. Historicamente, a figura do tutor na EaD brasileira esteve associada a funções de suporte — administrativo, técnico, logístico. Essa percepção reduziu, durante muito tempo, a complexidade do trabalho pedagógico realizado por esses profissionais, subvalorizando uma atuação que, na prática, já era docente.

Arruda e Pereira (2020) documentam bem essa tensão: em programas como o Pronatec, a mudança de nomenclatura para ‘professor mediador’ nem sempre alterou as funções práticas, mas representou um movimento de valorização e reconhecimento da profissionalidade docente. Essa dicotomia entre o que a legislação nomeia e o que a prática exige é um ponto central para entender os desafios da formação nesse campo.

O Novo Marco Regulatório de 2025 representa o reconhecimento institucional mais explícito dessa transição. Ao definir o mediador pedagógico como profissional com formação na área em que atua, registrado no Censo da Educação Superior e com atribuições que vão além do suporte

administrativo, o Decreto nº 12.456/2025 formaliza o que a literatura já sinalizava: o mediador é professor, e precisa ser formado como tal.

Competências do Professor Mediador

A atuação do professor mediador na EaD exige um conjunto diversificado de competências, que podem ser organizadas em três dimensões complementares — cognitiva, tecnológica e socioafetiva —, as quais, juntas, sustentam o processo de ensino-aprendizagem em ambientes virtuais.

A dimensão cognitiva refere-se à capacidade de estimular o pensamento crítico, gerir o conhecimento da turma e propor atividades que promovam a construção ativa do saber. Não basta disponibilizar conteúdo: é preciso provocar, questionar e orientar o estudante na construção de seu próprio percurso acadêmico (Gozzi, 2012).

A dimensão tecnológica envolve o domínio do Ambiente Virtual de Aprendizagem (AVA), o uso criativo das TIC e a capacidade de adaptação constante às ferramentas digitais. Numa modalidade em que o espaço de interação é a plataforma, o professor mediador que não domina o ambiente perde seu principal instrumento de trabalho (Moran; Masetto; Behrens, 2000; Kenski, 2007).

A dimensão socioafetiva abrange a empatia, a cordialidade, a ética e a capacidade de construir senso de comunidade entre estudantes geograficamente dispersos. Estudos indicam que competências afetivas e interpessoais mostram-se tão decisivas quanto as habilidades técnicas no trabalho do mediador pedagógico, pois é o vínculo que sustenta o engajamento em ambientes onde o isolamento é um risco real (Arruda; Pereira, 2020; Nobre; Melo, 2008).

A relevância da atuação do professor mediador também pode ser compreendida à luz da Teoria da Distância Transacional, proposta por Michael G. Moore (2013). Segundo o autor, quanto maior a distância psicológica e comunicacional entre estudantes e instituição, maior tende a ser a necessidade de diálogo pedagógico qualificado. Nesse contexto, a mediação desempenha papel fundamental ao reduzir barreiras comunicacionais e favorecer a construção de vínculos que sustentam

a aprendizagem.

O Papel da Comunicação na Mediação Online

A comunicação é o pilar que sustenta a mediação pedagógica online. Em ambientes predominantemente assíncronos — onde fórum, e-mail e materiais gravados substituem a presença física —, a ausência de feedback imediato pode gerar ambiguidades que comprometem tanto a aprendizagem quanto o vínculo entre mediador e estudante.

O professor mediador atua como elo entre o professor-autor, as mídias disponíveis e os alunos. Esse papel exige uma comunicação bidirecional, clara, compreensiva e eticamente orientada. A linguagem utilizada nas interações virtuais precisa ser objeto de atenção especial, pois o fato de grande parte das interações serem realizadas por tecnologias assíncronas pode prejudicar o entendimento do aluno se não for realizada de forma a evitar ambiguidade (Rodrigues, 2008).

Além da transmissão de informações, a comunicação na EaD exerce função pedagógica e relacional. A qualidade das interações estabelecidas entre mediador e estudante influencia diretamente a percepção de pertencimento, a motivação para os estudos e a permanência na modalidade. Em contextos virtuais, nos quais a ausência física pode intensificar sentimentos de isolamento, a comunicação torna-se elemento estruturante da experiência educativa e da construção de vínculos acadêmicos significativos.

Essa perspectiva aproxima-se do modelo Community of Inquiry, desenvolvido por Randy Garrison, Terry Anderson e Walter Archer (2000), segundo o qual a aprendizagem online de qualidade depende da articulação entre presença cognitiva, presença social e presença de ensino. A atuação do professor mediador contribui diretamente para essas três dimensões, especialmente ao promover interações significativas capazes de fortalecer o engajamento e a participação dos estudantes em ambientes virtuais.

Polidocência: a docência como trabalho coletivo

A experiência profissional na Educação a Distância permitiu compreender que o ensino nessa modalidade não constitui uma atividade solitária, mas um processo desenvolvido coletivamente por diferentes profissionais. O conceito que nomeia esse fenômeno é o de polidocência, desenvolvido por Mill (2021), e ele transformou a forma como compreendo meu próprio papel como mediador.

A prática docente, em qualquer modalidade, é uma atividade complexa e multideterminada. Conforme Mill (2021) aponta, ela é atravessada por fatores institucionais — legislações, diretrizes e políticas educacionais —, culturais — visões de mundo, valores e expectativas sobre o processo de ensinar e aprender — e individuais — trajetória de formação, experiências prévias e características pessoais de cada professor. Na EaD, esses três fatores adquirem novos contornos: institucionalmente, a modalidade é regulada por marcos normativos específicos, como o Decreto nº 12.456/2025; culturalmente, o protagonismo individual cede espaço a um protagonismo coletivo; e no plano individual, o docente é permanentemente desafiado a reinventar suas práticas e desenvolver novas competências digitais.

É nesse cenário que emerge a noção de polidocência: a prática docente compartilhada entre diferentes profissionais — professores conteudistas, professores regentes, mediadores pedagógicos, designers instrucionais, coordenadores e gestores — que colaboram de forma articulada para construir o processo educativo em ambientes virtuais (Mill, 2021). A polidocência rompe com a ideia de uma docência solitária e enfatiza seu caráter coletivo, colaborativo e interdisciplinar.

Esse entendimento aproxima-se, em parte, da noção de ‘trabalhador coletivo’ proposta por Belloni (2003), segundo a qual, na EaD, quem ensina não é um professor isolado, mas uma instituição enquanto conjunto de profissionais. Contudo, Mill (2021) avança ao introduzir uma nuance relevante: a polidocência não se refere a qualquer coletivo de trabalhadores, mas especificamente àqueles que, mesmo com formações e funções distintas, são responsáveis pelo processo de ensino-aprendizagem. O docente da EaD é, na prática, um polidocente — parte de um coletivo de educadores que se

complementam, assumindo papéis intercambiáveis e construindo colaborativamente a mediação pedagógica.

Na educação presencial, ainda predomina o modelo da unidocência: um único professor planeja, elabora conteúdo, conduz aulas, avalia e acompanha os estudantes, mantendo relativa autonomia sobre o processo. Na EaD, essa configuração se transforma estruturalmente. As responsabilidades são distribuídas entre diferentes profissionais: o professor-conteudista elabora os materiais didáticos e os adapta às diferentes mídias; o professor regente coordena o ambiente virtual, conduz atividades síncronas e avalia o desempenho discente; e o mediador pedagógico — figura central neste artigo — orienta e acompanha os estudantes no cotidiano do curso (Mill, 2021; Brasil, Decreto nº 12.456/2025).

Essa divisão técnica e pedagógica do trabalho tem implicações significativas. Por um lado, enriquece o processo formativo ao reunir olhares especializados e diversificar a experiência dos estudantes. Por outro, pode gerar tensões quando a fragmentação é excessiva, comprometendo a autonomia docente ou dificultando a compreensão da totalidade do processo pedagógico. Compreender a polidocência significa, portanto, reconhecer tanto suas potencialidades quanto suas tensões — e é justamente nessa tensão que reside uma das lacunas mais relevantes para a formação continuada: o mediador que não compreende seu lugar dentro do coletivo polidocente tende a atuar de forma fragmentada, sem visão do todo que sua prática ajuda a construir.

A compreensão da polidocência representou uma mudança significativa na interpretação da atuação do professor mediador, permitindo reconhecer essa função como parte integrante de um projeto pedagógico coletivo e colaborativo. E essa compreensão, que deveria integrar qualquer programa de formação de professores mediadores, ainda é rara nos processos formativos das instituições que atuam na EaD.

LACUNAS NA FORMAÇÃO CONTINUADA DOS PROFESSORES MEDIADORES

O que a expansão da EaD revelou

O crescimento acelerado da EaD no Brasil expôs uma contradição incômoda: enquanto o número de estudantes e cursos crescia em ritmo expressivo, a formação dos profissionais responsáveis pela mediação pedagógica não acompanhou essa expansão na mesma velocidade nem com a mesma consistência.

A taxa de evasão de 41,9% na rede privada em 2024, segundo o Mapa do Ensino Superior no Brasil 2026, é um sintoma desse descompasso. Quando estudantes abandonam cursos online em tal proporção, parte da responsabilidade recai sobre a qualidade da mediação. Como a literatura tem apontado, a mediação pedagógica é um fator determinante para a permanência e o sucesso dos estudantes, pois favorece o desenvolvimento do pensamento crítico e o engajamento acadêmico (Storer; Tonon; Dias, 2020). Um mediador mal formado não apenas compromete a aprendizagem: contribui para a evasão.

As lacunas mais recorrentes

A partir da literatura e da experiência prática na modalidade, é possível identificar ao menos quatro lacunas recorrentes na formação dos professores mediadores:

A primeira é a ausência de formação pedagógica específica para a EaD. Muitos mediadores chegam à função com experiência docente presencial, mas sem preparo para as especificidades da mediação online — como gerenciar a assincronicidade, lidar com o isolamento do estudante e construir presença em ambientes virtuais. A experiência presencial é um ponto de partida, não de chegada.

A segunda lacuna diz respeito ao domínio tecnológico-pedagógico. Saber usar o AVA tecnicamente é diferente de saber usá-lo pedagogicamente. O uso criativo das ferramentas digitais

— fóruns, videoconferências, chats — requer formação que vai além do treinamento operacional (Moran; Masetto; Behrens, 2000; Kenski, 2007).

A terceira lacuna é a formação socioafetiva. Construir vínculo, reduzir o isolamento, motivar estudantes sem o recurso da presença física são habilidades que precisam ser ensinadas, praticadas e acompanhadas. Nobre e Melo (2008) já apontavam para essa necessidade antes mesmo de o tema ganhar a centralidade que tem hoje.

A quarta — e talvez a mais invisível — é a falta de formação continuada sistemática. Muitas instituições oferecem treinamento inicial e consideram a tarefa concluída. Mas a EaD é um campo em permanente transformação: tecnologias mudam, metodologias evoluem, perfis de estudantes se diversificam. O mediador que não é continuamente formado torna-se rapidamente obsoleto. Galasso (2021), ao analisar o caso da UNIVESP, mostrou que quando a mediação pedagógica é tratada como processo formativo contínuo — e não como etapa inicial —, os resultados em qualidade e engajamento são significativamente melhores.

O que o Novo Marco Regulatório exige — e o que ainda falta

O Decreto nº 12.456/2025 representa um avanço concreto. Ao definir o mediador pedagógico como profissional com formação na área em que atua, exigir seu registro no Censo da Educação Superior e diferenciá-lo formalmente do tutor, o novo marco cria as bases legais para uma valorização real da função. O decreto também estabelece exigências de presencialidade e atividades síncronas, o que demanda mediadores capazes de atuar em diferentes formatos — e, portanto, com formação ainda mais abrangente.

No entanto, a legislação por si só não forma professores. Ela abre uma exigência; as instituições precisam construir a resposta. E aqui reside o principal desafio do momento pós-marco regulatório: transformar a exigência legal em política institucional de formação continuada, estruturada, avaliada e comprometida com a qualidade da mediação pedagógica.

O caminho não é simples. Exige que as instituições de ensino superior invistam em programas de desenvolvimento profissional para seus mediadores; que os cursos de formação de professores incorporem competências específicas para a docência online; e que os próprios mediadores se reconheçam como profissionais em formação permanente — o que, em si, é uma das marcas do docente mediador de qualidade (Nascimento et al., 2024).

RELATO DE EXPERIÊNCIA: A ATUAÇÃO DO PROFESSOR MEDIADOR EM UM CURSO DE GRADUAÇÃO EaD

Contexto da Experiência

As reflexões que compartilho a seguir têm raízes em uma experiência concreta: a atuação como professor mediador no curso de graduação em Administração, na modalidade a distância, em uma instituição de ensino superior privada brasileira, aqui identificada pelo nome fictício de Universidade Aberta do Conhecimento (UAC), em atendimento aos princípios éticos que orientam a pesquisa acadêmica.

A UAC adota uma metodologia de ensino estruturada em torno de uma plataforma virtual própria — o AVA, complementada por aulas síncronas semanais realizadas pelo Microsoft Teams, com duração de noventa minutos cada. Essa configuração combina a flexibilidade característica da EaD com momentos de interação em tempo real, o que representa um diferencial importante para o engajamento dos estudantes e para a construção de vínculos entre mediador e turma. A plataforma centraliza os materiais didáticos, as atividades avaliativas, os fóruns de discussão e os canais de comunicação, funcionando como o principal espaço de convivência acadêmica dos estudantes ao longo do curso.

O perfil dos estudantes ingressantes reflete, em grande medida, o retrato do universitário brasileiro contemporâneo: majoritariamente composto por mulheres — entre 55% e 60% do total —, jovens na faixa etária de 19 a 24 anos, trabalhadores que conciliam estudo e emprego, com forte

concentração na Região Sudeste e, em sua grande maioria, representantes da primeira geração de suas famílias a acessar o ensino superior (Censo da Educação Superior, 2024). Esse perfil impõe ao professor mediador um desafio que vai além do pedagógico: é preciso compreender que esses estudantes chegam ao ambiente virtual carregando jornadas duplas, expectativas familiares, inseguranças acadêmicas e, muitas vezes, pouca familiaridade com a dinâmica do ensino a distância.

A atuação do professor mediador na UAC se organizava em torno de três frentes principais de contato com os estudantes. A primeira era o sistema de protocolos — canal institucional destinado ao atendimento e à resolução de dúvidas acadêmicas, administrativas e pedagógicas, com registro e acompanhamento de cada demanda. A segunda era o canal de mensageria da plataforma, utilizado para comunicações mais diretas e personalizadas com os estudantes. A terceira era o próprio Microsoft Teams, empregado não apenas nas aulas síncronas, mas também como espaço de aproximação cotidiana, orientação e acompanhamento do percurso acadêmico de cada aluno.

Essa estrutura de atendimento diário, multicanal e documentada revelou-se, na prática, muito mais do que um suporte operacional. Foi nela que a mediação pedagógica se concretizou — no protocolo respondido com atenção, na mensagem enviada ao aluno silencioso, na aula síncrona que trouxe de volta aquele estudante que já demonstrava sinais de desengajamento. Foi também nessa rotina que comecei a perceber, com mais clareza, as lacunas da minha própria formação — e a urgência de discuti-las.

Pilares da Atuação e Estratégias Adotadas

A atuação foi pautada em três pilares principais: acompanhamento individualizado, estímulo à interação e promoção da autonomia. Cada um deles, na prática, exigiu escolhas pedagógicas concretas e constante capacidade de adaptação.

O acompanhamento individualizado se deu por meio de feedbacks construtivos em atividades avaliativas, comunicação proativa via mensagens na plataforma e agendamento de atendimentos

síncronos para sanar dúvidas e discutir o progresso dos estudantes. Essas ações refletem a importância do professor como facilitador ativo (Nascimento et al., 2024). Descobri, na prática, que o feedback não é apenas avaliação — é o principal canal de presença do mediador na vida do estudante online.

Para estimular a interação, foram propostas atividades colaborativas em fóruns de discussão e chats, incentivando a troca de conhecimentos e a construção coletiva do aprendizado. A postura favorável do docente diante da interatividade influencia diretamente seus alunos: quando o mediador participa ativamente, os estudantes participam mais (Rodrigues, 2008). Um fórum sem mediação ativa, como observa Masetto (2013), converte-se rapidamente em uma atividade sugerida, perdendo sua função pedagógica essencial.

A promoção da autonomia foi buscada pela orientação para recursos complementares, pela valorização da pesquisa independente e pela proposição de desafios que exigiam aplicação crítica dos conteúdos. Essa dimensão dialoga com o que Nobre e Melo (2008) apontam: o bom mediador combina competências cognitivas, afetivas e tecnológicas em sua prática — e coloca o estudante como sujeito ativo, coautor do seu próprio percurso de aprendizagem.

Desafios e Soluções

Os desafios encontrados foram reais e instrutivos. A heterogeneidade do nível de conhecimento prévio dos alunos exigiu flexibilidade constante nas abordagens. A dificuldade de alguns estudantes em se adaptar ao ritmo e à metodologia da EaD revelou que o isolamento não é apenas geográfico — é também pedagógico, quando o estudante não sabe como navegar no ambiente ou como organizar sua própria aprendizagem.

Para enfrentar esses desafios, foram criados materiais de apoio personalizados, realizadas orientações online sobre o uso da plataforma e diversificadas as abordagens pedagógicas para atender a diferentes estilos de aprendizagem. Essas ações convergem com as competências descritas por Nobre e Melo (2008): empatia, cordialidade e agilidade são insubstituíveis no apoio ao estudante em

processo de adaptação.

Mas o desafio que mais ficou marcado foi outro: a percepção de que, para mediar bem, eu precisava continuar aprendendo. A formação que eu trazia não era suficiente para os contextos que encontrei. Isso me colocou, definitivamente, no campo da defesa da formação continuada — não como obrigação institucional, mas como necessidade profissional real.

DISCUSSÃO

A experiência relatada e a literatura revisada convergem para um ponto central: a mediação pedagógica é um dos elementos que distinguem a EaD comprometida com a formação integral daquela orientada apenas pela entrega de conteúdos e pela certificação. Entretanto, essa afirmação precisa ser compreendida de forma crítica. A mediação, isoladamente, não resolve os desafios estruturais da modalidade. Sua efetividade depende de condições institucionais, planejamento pedagógico, infraestrutura tecnológica, valorização profissional e políticas permanentes de formação docente.

Nesse sentido, Galasso (2021) contribui ao evidenciar que a mediação pedagógica, quando concebida como processo formativo contínuo, tende a produzir melhores condições de engajamento e qualidade. Essa perspectiva dialoga com Mill (2021), para quem a docência na EaD se organiza de forma coletiva, por meio da polidocência. Contudo, Belloni (2003) alerta que a institucionalização da EaD também pode fragmentar o trabalho docente quando os papéis não são claramente definidos e articulados. Assim, formar o professor mediador implica prepará-lo tanto para a relação direta com o estudante quanto para compreender seu lugar em uma rede coletiva de produção pedagógica.

Esse ponto revela uma tensão importante: ao mesmo tempo em que a polidocência amplia as possibilidades de colaboração entre diferentes profissionais, ela também pode diluir responsabilidades quando não há integração entre planejamento, acompanhamento, avaliação e mediação. Nessa perspectiva, o professor mediador não deve ser compreendido como figura auxiliar ou operacional, mas como sujeito pedagógico que atua na linha de frente da experiência formativa do estudante.

Sua função exige leitura crítica do percurso discente, capacidade de intervenção pedagógica e sensibilidade para identificar sinais de desengajamento, dificuldades de aprendizagem e fragilidades no vínculo acadêmico.

Outro aspecto que merece destaque é o letramento digital dos estudantes. A prática relatada evidenciou que parte significativa das dificuldades enfrentadas pelos discentes nos primeiros períodos da EaD não se refere apenas ao conteúdo curricular, mas ao próprio domínio do ambiente virtual, da rotina de estudos e das formas de comunicação acadêmica mediadas por tecnologia. Esse dado dialoga com pesquisas que indicam limitações nas competências digitais de ingressantes do ensino superior, demonstrando que a familiaridade cotidiana com celulares, redes sociais e aplicativos não significa, necessariamente, domínio acadêmico das tecnologias digitais.

Mazzafera e Moura (2017), ao investigarem o letramento digital de ingressantes do ensino superior, identificaram fragilidades relacionadas ao uso de programas computacionais e à localização de informações em meios digitais. Na mesma direção, Gubert e Mueller (2021) observam que a ausência de alfabetização digital consistente ao longo da educação básica repercute diretamente nos desafios enfrentados pelos estudantes na EaD. Esses estudos reforçam uma questão central para este artigo: antes de mediar conteúdos, muitas vezes o professor mediador precisa mediar o próprio acesso do estudante à cultura acadêmica digital.

Essa constatação amplia o entendimento sobre a formação continuada dos professores mediadores. Não basta prepará-los para responder dúvidas, acompanhar fóruns ou orientar atividades avaliativas. É necessário formá-los para acolher estudantes que ainda estão aprendendo a estudar online, a organizar o próprio tempo, a utilizar o AVA, a participar de interações síncronas e assíncronas e a construir autonomia acadêmica. Nesse sentido, a mediação pedagógica assume também uma dimensão inclusiva, pois contribui para reduzir barreiras de acesso, permanência e participação no ensino superior a distância.

A tríade cognitiva, tecnológica e socioafetiva emerge, portanto, como eixo estruturante da formação do professor mediador. A dimensão cognitiva relaciona-se à capacidade de estimular o

pensamento crítico e orientar a construção do conhecimento; a tecnológica refere-se ao uso pedagógico, e não apenas instrumental, das ferramentas digitais; e a socioafetiva envolve acolhimento, escuta, empatia e construção de pertencimento. Essas dimensões não atuam de forma separada: na prática da EaD, elas se articulam continuamente. Um feedback, por exemplo, pode ser simultaneamente cognitivo, tecnológico e afetivo, quando orienta a aprendizagem, utiliza adequadamente os recursos digitais e comunica ao estudante que sua trajetória está sendo acompanhada.

O Novo Marco Regulatório da EaD, ao diferenciar o mediador pedagógico do tutor e exigir formação compatível com sua área de atuação, cria uma oportunidade relevante para reposicionar essa função no interior das instituições. No entanto, a regulamentação, por si só, não garante qualidade. Seu impacto dependerá da capacidade das instituições de transformar exigência normativa em política formativa concreta, contínua e avaliada. Caso contrário, há o risco de que a mudança permaneça apenas no plano formal, sem alterar efetivamente as condições de trabalho, formação e reconhecimento dos mediadores.

A discussão desenvolvida permite afirmar que a qualidade da EaD não depende apenas da sofisticação das plataformas, da quantidade de conteúdos disponíveis ou da flexibilidade oferecida ao estudante. Depende, sobretudo, da existência de um projeto pedagógico capaz de integrar tecnologia, intencionalidade educativa e presença humana qualificada. É nesse ponto que o professor mediador se torna estratégico: ele atua no espaço em que a política institucional encontra a experiência concreta do estudante.

Dessa forma, a principal contribuição deste artigo consiste em defender que a formação continuada do professor mediador deve ser compreendida como política institucional de permanência estudantil e de qualidade acadêmica. Formar mediadores não é apenas atender a uma exigência legal; é fortalecer a capacidade da EaD de cumprir sua promessa democrática de ampliar o acesso ao ensino superior sem renunciar à aprendizagem, ao vínculo e à qualidade formativa.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A expansão da Educação a Distância no ensino superior brasileiro, associada às transformações introduzidas pelo Decreto nº 12.456/2025, reforçou a necessidade de repensar o papel do professor mediador e os processos de formação destinados a esses profissionais. Diante desse contexto, este artigo buscou responder à seguinte questão de pesquisa: de que maneira a formação continuada dos professores mediadores pode contribuir para a qualidade da mediação pedagógica e para a permanência dos estudantes na EaD frente às exigências do novo marco regulatório?

Com base na revisão da literatura, na análise dos referenciais teóricos e no relato de experiência apresentado, foi possível concluir que a formação continuada constitui um dos principais elementos para a qualificação da mediação pedagógica na Educação a Distância. Os resultados evidenciaram que a atuação do professor mediador exige competências cognitivas, tecnológicas e socioafetivas articuladas, além da compreensão da lógica da polidocência e da capacidade de acolher estudantes com diferentes níveis de letramento digital. Nesse sentido, a formação desses profissionais não deve ser compreendida como ação pontual ou treinamento inicial, mas como processo permanente de desenvolvimento profissional.

O estudo também permitiu identificar que parte significativa dos desafios enfrentados pelos estudantes na EaD está relacionada não apenas aos conteúdos acadêmicos, mas às dificuldades de adaptação ao ambiente virtual, à gestão da própria aprendizagem e ao uso pedagógico das tecnologias digitais. Nesse cenário, o professor mediador assume papel estratégico ao promover pertencimento, acompanhamento e suporte pedagógico capazes de favorecer a permanência e o engajamento discente.

Conclui-se, portanto, que a efetividade do novo marco regulatório dependerá menos da existência da norma em si e mais da capacidade das instituições de ensino superior em transformar suas exigências em políticas concretas de formação, valorização e acompanhamento dos mediadores pedagógicos. Mais do que atender a uma exigência legal, investir na formação desses profissionais representa uma estratégia para fortalecer a qualidade acadêmica, reduzir a evasão e consolidar a EaD

como modalidade comprometida com a aprendizagem.

Como limitação deste estudo, destaca-se o fato de a pesquisa estar fundamentada em revisão bibliográfica e em um relato de experiência desenvolvido em uma única realidade institucional, o que não permite generalizações para o conjunto das instituições de ensino superior brasileiras. Além disso, as análises foram realizadas a partir da perspectiva da atuação do professor mediador, não contemplando diretamente a percepção dos estudantes, gestores ou demais profissionais envolvidos no processo educativo.

Dessa forma, sugere-se que pesquisas futuras investiguem empiricamente os impactos da formação continuada sobre indicadores de permanência e desempenho acadêmico na EaD, bem como explorem a percepção dos estudantes acerca da atuação dos mediadores pedagógicos. Estudos comparativos entre diferentes instituições e modelos de formação também podem contribuir para ampliar a compreensão sobre práticas formativas capazes de responder aos desafios contemporâneos da modalidade. Por fim, recomenda-se o aprofundamento das discussões sobre letramento digital, polidocência e mediação pedagógica, temas que tendem a assumir papel cada vez mais relevante diante das transformações tecnológicas e regulatórias que marcam a Educação a Distância brasileira.

REFERÊNCIAS

AGÊNCIA BRASIL. Brasil tem mais alunos em cursos a distância que em presenciais. Brasília, set. 2025. Disponível em: <https://agenciabrasil.ebc.com.br/educacao/noticia/2025-09/brasil-tem-mais-alunos-em-cursos-distancia-que-em-presenciais>. Acesso em: 18 mai. 2026.

ARRUDA, D. E. P.; PEREIRA, E. A. De tutor a professor mediador a distância: as implicações na atuação dos profissionais da EaD. *Educ. foco*, Juiz de Fora, v. 25, n. 3, p. 461-488, jan./abr. 2020.

BELLONI, M. L. Educação a distância. 3. ed. Campinas: Autores Associados, 2003.

BRASIL. Decreto nº 12.456, de 19 de maio de 2025. Institui a Nova Política de Educação a Distância. *Diário Oficial da União*, Brasília, DF, 19 mai. 2025.

GALASSO, B. J. B. A Mediação Pedagógica a Distância como Processo de Formação Docente: o Caso da UNIVESP. 2021. Disponível em: <https://www.researchgate.net/publication/357289846>. Acesso em: 18 fev. 2026. DOI: <https://doi.org/10.18264/eadf.v11i1.1323>.

GOZZI, M. P. Mediação docente online em cursos de graduação a distância. 2012. Tese (Doutorado em Educação) – Faculdade de Educação, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2012.

GUBERT, Antonio Luiz; MUELLER, Fernanda. Letramento digital: desafios nos cursos de educação a distância. *Revista Metalinguagens*, v. 6, n. 2, p. 38-48, 2021.

INSTITUTO SEMESP. Mapa do Ensino Superior no Brasil 2026. São Paulo: Semesp, 2026.

KENSKI, V. M. Educação e tecnologias: O novo ritmo da informação. Campinas: Papirus, 2007.

MILL, D. Polidocência e equipes de trabalho na Educação a Distância. São Carlos: SEaD-UFSCar, 2021.

MILL, D.; SILVA, C. P. R. Aprendizagem da docência para educação a distância: uma breve revisão de literatura sobre docência virtual. *EmRede — Revista de Educação a Distância*, Goiânia, v. 5, n. 3, p. 544-559, 2018.

MORAN, J. M.; MASETTO, M. T.; BEHRENS, M. A. Novas tecnologias e mediação pedagógica. Campinas: Papirus, 2000.

NASCIMENTO, E. A. et al. O papel do professor como mediador do conhecimento em ambientes de e-learning: estratégias para promover a interatividade e a colaboração. *Revista Tópicos*, 2024. DOI: <https://doi.org/10.5281/zenodo.11521594>.

NOBRE, C. V.; MELO, K. S. Convergência das competências essenciais do mediador pedagógico da EAD. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE ENSINO SUPERIOR A DISTÂNCIA, 8., 2008, Ouro Preto. Anais... Ouro Preto: ABED, 2008.

REVISTA BRASILEIRA DE APRENDIZAGEM ABERTA E A DISTÂNCIA. Letramento digital e o ensino a distância: um estudo de perfil digital dos alunos da Universidade Virtual do Estado de São

Paulo. ABED, 2022. Disponível em: <https://abed.emnuvens.com.br/RBAAD/article/view/646>. Acesso em: 18 mai. 2026.

RODRIGUES, T. C. S. A prática pedagógica do docente online: da formação à ação. In: SEMINÁRIO WEB CURRÍCULO PUC-SP, 1., 2008, São Paulo. Anais... São Paulo: PUC-SP, 2008.

SEMESP. Semesp lança Observatório EAD em evento que discutiu impactos do novo marco regulatório. São Paulo, ago. 2025. Disponível em: <https://www.semesp.org.br/ead/2025/08/27>. Acesso em: 18 mai. 2026.

STORER, F. R.; TONON, T. C. A.; DIAS, F. A. S. A importância da mediação pedagógica no processo de ensino e aprendizagem EAD: uma revisão bibliográfica de 2015 a 2020. Unopar, PR, 2020.

VELOSO, B.; MILL, D. Divisão e fragmentação do trabalho docente na Educação a Distância: uma análise crítica à luz da polidocência. Revista Educaonline, [S.l.], v. 12, n. 2, p. 107-123, 2018.

CARVALHO JUNIOR, A. F. P.; BARBOSA, L. G.; CASTRO, L. V. A relação entre as dificuldades na aprendizagem e a evasão de alunos na EaD: um estudo de caso. Revista Educação Pública, Rio de Janeiro, v. 21, n. 16, 4 maio 2021. Disponível em: <https://educacaopublica.cecierj.edu.br/artigos/21/16/a-relacao-entre-as-dificuldades-na-aprendizagem-e-a-evasao-de-alunos-na-EaD-um-estudo-de-caso>. Acesso em: 18 mai. 2026.

MAZZAFERA, B. L.; MOURA, F. A. A. F. Avaliação do letramento digital de alunos ingressantes do ensino superior: uma abordagem exploratória do conhecimento computacional, comunicacional e informacional. Revista Brasileira de Estudos Pedagógicos, Brasília, v. 98, n. 250, p. 805-821, set./dez. 2017.