

DESAFIOS E DEMANDAS NA MEDIAÇÃO PEDAGÓGICA: UMA ANÁLISE DOS ATENDIMENTOS REALIZADOS EM CURSOS ONLINE

CHALLENGES AND DEMANDS IN PEDAGOGICAL MEDIATION: AN ANALYSIS OF SERVICES PROVIDED IN ONLINE COURSES

Rodolfo Bello Exler - UNIVERSIDADE SENAI CIMATEC

Regiani Coser Cravo - UNIVERSIDADE SENAI CIMATEC

Marcelle Rose da Silva Minho - UNIVERSIDADE SENAI CIMATEC

rbexler@gmail.com, regicoser@outlook.com, marcelle@fieb.org.br

Resumo. O presente artigo analisa as demandas e desafios enfrentados na mediação pedagógica em cursos de Educação a Distância (EAD), de uma instituição de ensino privada, considerando a atuação do mediador pedagógico como elemento estratégico na facilitação do processo de ensino e aprendizagem. A partir de uma pesquisa documental, com abordagem quantitativa e descritiva, foram analisados registros de atendimentos realizados no contexto do ensino superior, categorizados em oito principais tipos de demandas, incluindo questões técnicas, orientação acadêmica e intermediação com docentes. Fundamentado na perspectiva dialética, o estudo destaca a mediação pedagógica como um processo dinâmico, contextualizado e que visa superar visões tecnocêntricas que tratam as tecnologias como soluções independentes. Os resultados reforçam a necessidade de estratégias pedagógicas intencionais e de políticas institucionais que promovam práticas inclusivas e eficazes, capazes de responder às necessidades dos estudantes e fortalecer o engajamento em ambientes virtuais de aprendizagem. Por fim, o artigo sugere investigações futuras que aprofundem as inter-relações entre mediação pedagógica, engajamento acadêmico e tecnologias emergentes.

Palavras-chave: Mediação pedagógica; Educação a Distância; Tecnologias educacionais; Engajamento acadêmico; Ensino superior.

Abstract. This article analyzes the demands and challenges faced in pedagogical mediation in Distance Education (EAD) courses at a private educational institution, considering the role of the pedagogical mediator as a strategic element in facilitating the teaching and learning process. Based on documentary research, with a quantitative and descriptive approach, records of services provided in the context of higher education were analyzed, categorized into eight main types of demands, including technical issues, academic guidance and intermediation with professors. Based on the dialectical perspective, the study highlights pedagogical mediation as a dynamic, contextualized process that aims to overcome technocentric views that treat technologies as independent solutions. The results reinforce the need for intentional pedagogical strategies and institutional policies that promote inclusive and effective practices, capable of responding to students' needs and strengthening engagement in virtual learning environments. Finally, the article suggests future investigations that deepen the interrelationships between pedagogical mediation, academic engagement and emerging technologies.

Keywords: Pedagogical mediation; Distance Education; Educational technologies; Academic engagement; Higher education.

1 Introdução

A Educação a Distância (EAD) é uma modalidade em que os processos de ensino e aprendizagem são mediados por tecnologias de informação e comunicação, com suporte de profissionais capacitados, políticas que asseguram o acesso, além de estratégias de acompanhamento e avaliação adequadas. Essa modalidade possibilita a realização de atividades educacionais para estudantes que atuam em diferentes locais e horários, garantindo flexibilidade e interação independente das limitações de tempo e espaço (Brasil, 2017). No entanto, a relação entre tecnologias e educação pode ser analisada a partir de diferentes abordagens, destacando-se as perspectivas tecnocêntrica e dialética (Echalar, 2025).

A visão tecnocêntrica coloca as tecnologias como elemento central, frequentemente se sobrepondo aos conteúdos, contextos e processos educativos. Dentro dessa perspectiva, há duas vertentes principais: a determinista e a instrumental. Na vertente determinista, acredita-se que as tecnologias têm autonomia suficiente para moldar práticas sociais e culturais, independentemente de outros fatores. Assim, considera-se que uma simples introdução de recursos tecnológicos no ambiente educacional pode, por si só, promover melhorias na aprendizagem. No entanto, essa visão ignora elementos importantes, como as condições de trabalho dos professores, entre outros profissionais que atuam diretamente com o processo de ensino; e o contexto socioeconômico dos estudantes, que também influencia diretamente os resultados educacionais (Peixoto, 2022; Vieira Pinto, 2005).

Na vertente instrumental, as tecnologias são vistas como ferramentas neutras, cujo uso depende exclusivamente das habilidades dos professores e estudantes para atingir objetivos pedagógicos. Nessa abordagem, caso os resultados esperados não sejam realizados, a responsabilidade recai sobre aqueles que não desenvolveram as competências para utilizar esses recursos, sem levar em consideração as condições estruturais e sociais em que estão inseridas. Ambas as vertentes, determinista e instrumental, apresentam uma visão dicotômica entre sujeito e objeto, o que exige uma compreensão mais ampla dos processos educativos, desconsiderando as interações sociais e contextuais que influenciam o uso das tecnologias, além de ignorar desigualdades como o acesso restrito a recursos tecnológicos em países como o Brasil (Vieira Pinto, 2005).

Em contraponto, uma visão dialética propõe uma análise mais crítica e abrangente das tecnologias na educação, contrastando com o reducionismo da perspectiva tecnocêntrica. Ao invés de tratar as tecnologias como soluções independentes ou universais para problemas educacionais, essa abordagem considera os recursos tecnológicos como parte de um sistema complexo de relações sociais, históricas e culturais. A perspectiva dialética enfatiza que o impacto das tecnologias e seus significados não são fixos, mas construídos coletivamente e determinados pelo contexto em que são inseridos, levando em consideração as práticas, os sujeitos e as condições estruturais envolvidas (Lavoura e Martins, 2017).

A partir dessa perspectiva e considerando o contexto da EAD, as tecnologias passam a ser compreendidas como potencializadoras dos processos de construção coletiva do conhecimento. Essa compreensão dialética exige que as tecnologias sejam analisadas em relação ao contexto social em que são empregadas, considerando as interações entre os sujeitos, suas práticas pedagógicas e as condições estruturais que permeiam o ambiente educacional. Essa visão reforça a necessidade de um planejamento pedagógico que contemple o uso das tecnologias, assim como o fortalecimento das interações humanas e das relações sociais que estruturam os processos educativos (Silva *et al.*, 2021).

Diante do exposto, a pesquisa apresentada neste artigo tem como foco compreender as dinâmicas e as especificidades dos atendimentos realizados por mediadores pedagógicos em uma instituição de ensino superior no contexto da Educação a Distância. Nesse sentido, a mediação pedagógica é entendida como um processo dialético, mais que uma simples ação ou objeto que se interpõe entre dois elementos. Fundamentada na teoria histórico-cultural e no materialismo dialético, a mediação é concebida como uma relação intrínseca que envolve sujeitos, objetos e o contexto em que interagem, ultrapassando o dualismo entre sujeito e objeto. Essa abordagem enfatiza que a mediação é constituída pela interação entre as dimensões técnica e simbólica, histórica e cultural, sendo, portanto, uma relação dinâmica e complexa. No âmbito pedagógico, a mediação é vista para além do uso de tecnologias ou ferramentas específicas, isto é, como um processo que envolve a superação do conhecimento imediato para alcançar formas sistematizadas e elaboradas de pensamento, sempre em um contexto socialmente construído (Peixoto, 2016).

No contexto pesquisado, a mediação pedagógica é desempenhada pelo Pedagogo, que assume um papel central na facilitação do processo de ensino e aprendizagem. Sua principal função é exercer a mediação pedagógica no ambiente virtual de aprendizagem, atuando como um elo entre os estudantes, os conteúdos e as dinâmicas do curso. Esse profissional organiza, orienta as interações pedagógicas e promove a construção coletiva do conhecimento, considerando as necessidades individuais dos estudantes, os objetivos educacionais e a colaboração entre os sujeitos. Dessa forma, o Pedagogo desempenha um papel estratégico na criação de uma experiência de aprendizagem significativa e no suporte contínuo aos estudantes, garantindo que o ambiente virtual funcione como um espaço efetivo e colaborativo para o desenvolvimento educacional.

Nessa perspectiva, a EAD transforma a relação tradicional entre professores e estudantes ao substituir o modelo centrado na autoridade e controle exclusivos do docente por uma dinâmica colaborativa, mediada por tecnologias de informação e comunicação que estabelecem interfaces interativas para conectar os envolvidos no processo educacional. Nesse cenário, os itinerários formativos são adaptados às demandas individuais de cada estudante, que assume o protagonismo de sua aprendizagem, evidenciando que o aprendizado se dá, principalmente, pela prática e está relacionado ao engajamento constante desses estudantes (Martins e Ribeiro, 2018).

Embora o engajamento seja abordado e conceituado de diversas maneiras, há um consenso na literatura sobre sua importância para os resultados de aprendizagem e a continuidade dos estudos. Trata-se de um conceito multidimensional que abrange aspectos variados, como os âmbitos pessoal, moral, social, profissional, identitário, acadêmico e relacional, sendo um processo marcado por sua complexidade e fundamentado, principalmente, em três dimensões centrais: a afetiva, a comportamental e a cognitiva. Quando essas dimensões interagem de forma integrada, favorecem o envolvimento pleno dos estudantes com o ambiente de aprendizagem e com as atividades acadêmicas, promovendo, assim, um engajamento significativo (Rigo, Moreira e Vitória, 2018; Cotrim *et al.*, 2021; Martins *et al.*, 2022).

O engajamento no contexto acadêmico é frequentemente explorado sob duas vertentes interdependentes: o engajamento acadêmico estudantil, que se refere ao tempo e o esforço dedicado pelos estudantes aos estudos e atividades que abordam para suas experiências e conquistas formativas; e o engajamento acadêmico institucional, que abrange as ações das instituições de ensino para oferecer recursos e organizar oportunidades de aprendizagem e serviços que incentivem a participação dos estudantes. Sob essa perspectiva, o engajamento acadêmico é compreendido como um processo dual, que integra o engajamento físico e psicológico dos estudantes, com foco nas dimensões afetiva, comportamental e cognitiva, e as iniciativas

institucionais para fortalecer a participação ativa nos processos de ensino e aprendizagem. Essa dinâmica ressalta que o engajamento exige a incorporação de sentimentos, compreensão, significado e ação prática, configurando-se como um cenário complexo que envolve diferentes atores da comunidade acadêmica e reflete as dinâmicas educacionais nas quais estão inseridos (Kuh, 2009; Martins e Ribeiro, 2017; Barkley, 2010; Trowler, 2010).

A conexão entre o engajamento acadêmico e as práticas em ambientes virtuais de aprendizagem evidencia a necessidade de ações integradas que articulem esforços institucionais e individuais. O engajamento acadêmico, numa perspectiva de um processo dual, encontra nos meios digitais um espaço propício para potencializar sua dinâmica, uma vez que as tecnologias de informação e comunicação ampliam as possibilidades de interação e suporte. Nesse contexto, as instituições de ensino precisam criar estratégias pedagógicas que promovam tanto o engajamento estudantil quanto uma mediação pedagógica intencional, capaz de alinhar trajetórias específicas às práticas colaborativas. Ao mesmo tempo, os estudantes, ao assumirem o protagonismo de sua aprendizagem, devem ser incentivados a explorar as interfaces interativas que conectam diferentes dimensões do conhecimento. Essa relação colaborativa e mediada permite que o ambiente virtual se consolide como um espaço de aprendizagem significativo e inovador, respondendo aos desafios pelas dinâmicas educacionais contemporâneas.

Nos ambientes virtuais de aprendizagem, os meios de informação e comunicação dão suporte para a mediação das interações e a promoção do convívio. A literatura especializada evidencia que a aprendizagem em contextos online resulta de um equilíbrio dinâmico entre práticas colaborativas, promovidas em grupos diversos; e trajetórias personalizadas, que respeitam as necessidades e ritmos individuais dos estudantes. Esse processo pedagógico demanda uma mediação intencional e planejada, capaz de fornecer suporte construtivo e individualizado, garantindo que os estudantes estejam conectados e, ao mesmo tempo, envolvam-se no processo de construção do conhecimento. Dessa forma, a distância, longe de se limitar a um aspecto meramente geográfico, revela-se como algo complexo e multidimensional, com potencial significativo para fomentar inovações educacionais e ampliar as possibilidades de aprendizagem (Oliveira e Lima, 2013; Ribeiro, 2019; Moran, 2015).

No contexto de engajamento, personalização e construção colaborativa, o mediador pedagógico atua como uma força catalisadora que conecta de forma dinâmica o estudante ao processo de aprendizagem. Sua função transcende a simples transmissão de informações, ao fomentar práticas que esclarecem conceitos, incentivam o diálogo e promovem a negociação significativa de processos educacionais. Na mediação online, essa atuação se caracteriza por uma interlocução horizontalizada entre os principais agentes envolvidos, criando oportunidades para o estabelecimento de novas conexões entre o estudante, os materiais didáticos, o contexto educacional, o próprio indivíduo e suas projeções futuras (Masetto, 2000; Oliveira, 2009).

Entender as razões que levam os estudantes a buscar o suporte das mediadoras pedagógicas culminará no aprimoramento das práticas educacionais na Educação a Distância. A partir da análise dessas informações, torna-se possível identificar padrões e tendências que direcionam o desenvolvimento de estratégias pedagógicas mais eficientes, promovendo a evolução contínua do processo de ensino-aprendizagem e assegurando uma experiência educacional mais alinhada às necessidades dos estudantes. Sendo assim, este estudo tem como objetivo analisar as motivações e demandas apresentadas pelos estudantes em atendimentos realizados por mediadores pedagógicos em cursos online, explorando como essas interações refletem as dinâmicas de ensino e aprendizagem no contexto da Educação a Distância.

2 Metodologia

Este estudo classifica-se, no que diz respeito aos procedimentos metodológicos, como uma pesquisa documental. A pesquisa documental, conforme propõe Rodrigues *et al.* (2021) e Fonseca (2002), envolve a análise de materiais existentes, como documentos públicos, relatórios e outros registros, visando obter informações relevantes sobre o fenômeno estudado, sendo a escolha desse método fundamentada no fato da coleta de dados desse estudo ter ocorrido por meio de documentos internos (relatórios).

A pesquisa, de natureza descritiva e com abordagem quantitativa, teve como foco a análise sistemática dos registros de atendimentos realizados por profissionais da área de Pedagogia que atuam como mediadores pedagógicos em uma instituição de ensino superior, cuja identidade será preservada. A coleta de dados foi realizada a partir dos registros oficiais documentados, abrangendo o período de 5 de agosto de 2024 - marco inicial do semestre letivo, até 27 de dezembro de 2024 - último dia de suporte acadêmico disponibilizado aos estudantes. No total, foram examinados 1.093 registros de atendimentos, permitindo uma visão detalhada e estruturada sobre as interações entre os mediadores pedagógicos e os discentes, bem como acerca das demandas atendidas e os desafios enfrentados ao longo do semestre.

Os registros dos atendimentos foram organizados de acordo com a oferta dos cursos, considerando três categorias principais:

- Cursos de Graduação a Distância: incluindo cursos realizados integralmente no formato EaD.
- Disciplinas Online da Graduação Presencial: componentes curriculares ofertados de forma online na estrutura dos cursos presenciais.
- Cursos de Pós-Graduação e Extensão Online: programas de especialização e aperfeiçoamento realizados na modalidade a distância.

Após essa classificação, os dados de cada modalidade foram detalhados e organizados em oito tipos principais de demandas (Quadro 1), que foram identificados nos registros dos atendimentos. Esse processo permitiu compreender as especificidades das necessidades dos estudantes em cada modalidade e resultou em uma base estruturada para análise dos serviços prestados pelos mediadores pedagógicos.

Quadro 1 - Tipos de demandas

Demandas	Detalhamento
Problemas de acesso	Dificuldades técnicas para acessar plataformas ou sistemas institucionais.
Atendimento Individualizado	Suporte personalizado para atender questões específicas dos estudantes.
Atividades Presenciais Obrigatórias	Informações e esclarecimentos relacionados a encontros e avaliações presenciais obrigatórias.
Desempenho Acadêmico	Questões relacionadas ao progresso e resultados acadêmicos.

Mediação com Docente	Intermediação entre estudantes e professores.
Metodologia EaD da IES	Dúvidas sobre o modelo de ensino a distância adotado pela instituição.
Orientações de Procedimentos Acadêmicos	Informações administrativas e operacionais referentes aos cursos.
Cronograma de Tarefas Online	Suporte relacionado a prazos e organização de atividades virtuais.

Fonte: autores, 2025.

A categorização dos registros foi realizada com base na identificação e na classificação das motivações relatadas nos atendimentos. Por conseguinte, os dados foram analisados quantitativamente para identificar a frequência e a distribuição das demandas em cada modalidade de oferta.

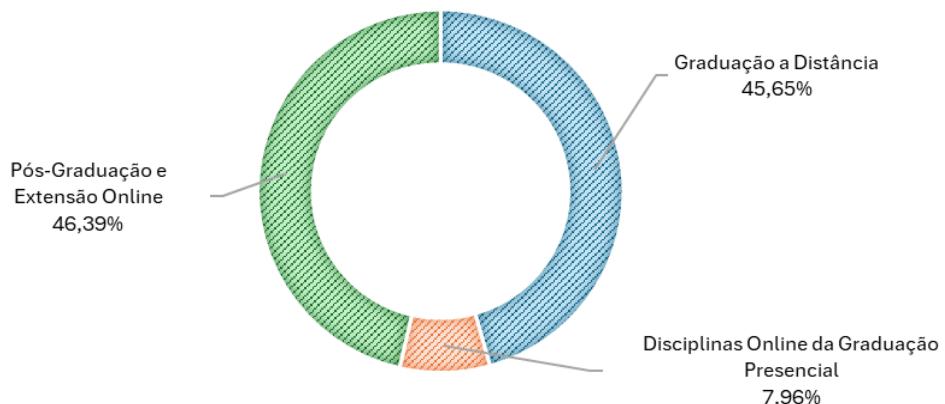
3 Resultados e discussão

Os resultados obtidos na análise dos 1.093 registros de atendimentos realizados pelos mediadores pedagógicos do *lócus* pesquisado revelam uma diversidade de demandas apresentadas pelos estudantes nos cursos de Educação a Distância. Essas demandas foram categorizadas em oito principais tipos, incluindo dificuldades técnicas de acesso, orientações administrativas, organização do cronograma acadêmico e intermediação com docentes. Essa variedade de solicitações reflete a complexidade do processo de mediação pedagógica na EAD, evidenciando como as tecnologias, apesar de essenciais, não são suficientes para garantir o sucesso educacional, reafirmando a necessidade de um suporte pedagógico intencional e contextualizado.

Os dados apresentados (Figura 1) revelam que a maior parte dos atendimentos registrados está concentrada nos cursos de Graduação a Distância e Pós-Graduação/Extensão Online, que juntos correspondem a mais de 90% do total analisado. A Graduação a Distância registrou 499 atendimentos (45,65%), refletindo a ampla adesão e as demandas constantes desse público, que frequentemente necessita de suporte devido às especificidades do modelo de ensino a distância, como dificuldades de acesso às plataformas e desafios na gestão autônoma do aprendizado. Ademais, a Pós-Graduação e Extensão Online apresentou 507 registros (46,39%), representando a maior parcela dos atendimentos. Esse dado sugere que os estudantes dessa modalidade demandam suporte mais estruturado e contínuo, possivelmente em função da complexidade dos conteúdos abordados e da necessidade de equilibrar os estudos com as atividades profissionais.

Os atendimentos relacionados às Disciplinas Online da Graduação Presencial somaram apenas 87 registros (7,96%), indicando uma demanda significativamente menor por suporte direto. Esse resultado pode ser explicado pela menor complexidade desse formato, uma vez que os estudantes estão integrados a um ambiente acadêmico presencial e têm acesso direto aos docentes, reduzindo a necessidade de mediação pedagógica.

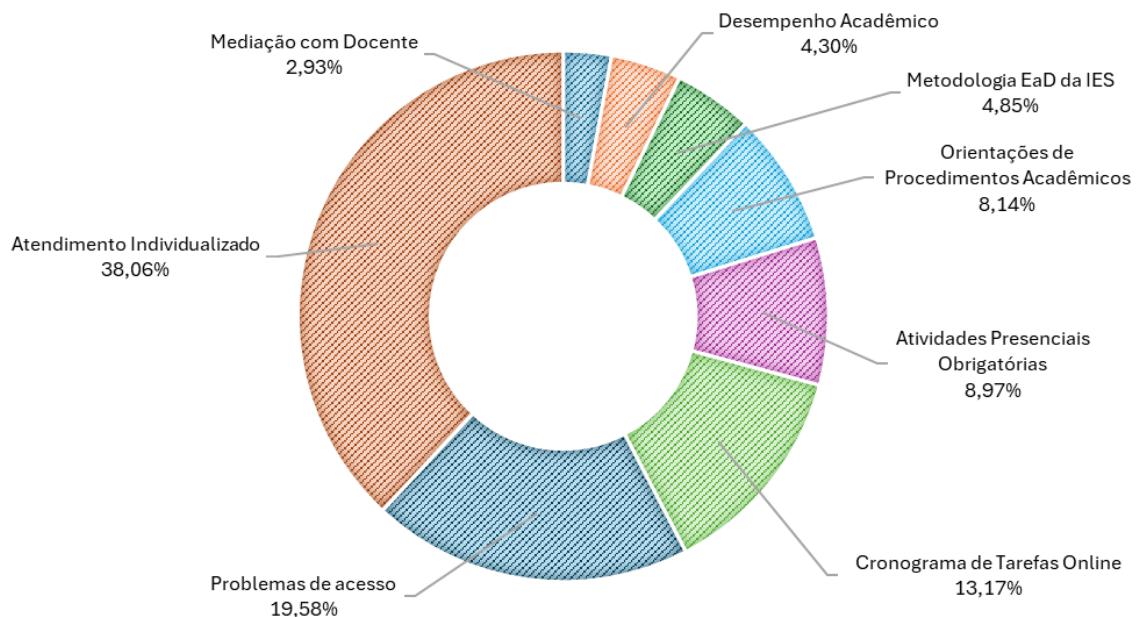
Figura 1 - Distribuição de atendimentos por oferta



Fonte: autores, 2025.

A análise dos registros por tipo de demanda (Figura 2) destacou a predominância do Atendimento Individualizado, que contabilizou 416 registros (38,06%). Esse número evidencia a importância de um suporte personalizado na Educação a Distância, especialmente para atender às necessidades específicas dos estudantes de forma mais direcionada e eficaz. Em seguida, os Problemas de Acesso somaram 214 registros (19,58%), refletindo a relevância de garantir a funcionalidade das plataformas e sistemas institucionais. Essas dificuldades são obstáculos recorrentes no ambiente virtual, podendo comprometer a experiência educacional e o progresso acadêmico. Juntas, essas duas categorias representaram mais de 57% das demandas totais, apontando para áreas prioritárias que requerem intervenções e melhorias nos serviços pedagógicos para otimizar o suporte aos estudantes.

Figura 2 - Distribuição de atendimentos por oferta



Fonte: autores, 2025.

Embora menos frequentes, outras categorias de demandas também revelam aspectos importantes do suporte pedagógico necessário na Educação a Distância (EAD). As Orientações de Procedimentos Acadêmicos, com 89 registros (8,14% do total), e o Cronograma de Tarefas Online, com 144 registros (13,17%), destacam a necessidade de esclarecimentos administrativos e auxílio na organização acadêmica, especialmente em modalidades que demandam maior autonomia dos estudantes. Além disso, demandas relacionadas à Metodologia EaD da IES (53 registros, 4,85%), às Atividades Presenciais Obrigatórias (98 registros, 8,97%) e ao Desempenho Acadêmico (47 registros, 4,30%) evidenciam desafios específicos quanto à adaptação ao modelo educacional, às exigências acadêmicas e ao acompanhamento do progresso dos estudantes. Por fim, embora menos representativa, a Mediação com Docente (32 registros, 2,93%) aponta para a necessidade de fortalecer os canais de comunicação entre estudantes e professores, promovendo maior integração e alinhamento no processo de ensino e aprendizagem.

Nas Disciplinas Online da Graduação Presencial, a maior parte dos atendimentos (72%) esteve relacionada a informações e esclarecimentos sobre encontros e avaliações presenciais obrigatórias, evidenciando a necessidade de orientações mais claras e detalhadas por parte da instituição. Esses dados indicam que os momentos presenciais ainda geram dúvidas frequentes entre os estudantes, destacando a importância de uma comunicação institucional eficiente para minimizar incertezas. Os demais atendimentos (28%) foram voltados ao suporte relacionado a prazos e à organização de atividades virtuais, apontando para a necessidade de orientação na gestão acadêmica e no cumprimento das exigências do ambiente online. Apesar de menos frequentes, essas demandas reforçam a importância de cronogramas bem estruturados e sistemas acessíveis que apoiem o planejamento e a autonomia dos estudantes.

Para as modalidades de Graduação a Distância e Pós-Graduação e Extensão Online, todas as categorias de demandas foram verificadas entre as ocorrências registradas, evidenciando a diversidade de necessidades apresentadas pelos estudantes. Na Graduação a Distância, o Atendimento Individualizado destacou-se como a demanda mais frequente, representando 40,11% das ocorrências. Esse dado reflete a importância do suporte personalizado para atender questões específicas e auxiliar os estudantes em suas trajetórias acadêmicas, especialmente em um modelo que exige maior autonomia. Problemas de Acesso ocupou o segundo lugar, com 18,63%, evidenciando a relevância de uma infraestrutura tecnológica robusta e de fácil acesso. As demandas relacionadas ao Cronograma de Tarefas Online (13,88%) e Orientações de Procedimentos Acadêmicos (7,41%) apontam para a necessidade de suporte contínuo na organização acadêmica e no esclarecimento de questões administrativas. Outras categorias, como Desempenho Acadêmico (6,27%), Metodologia EaD da IES (4,94%), Atividades Presenciais Obrigatórias (4,75%) e Mediação com Docente (3,99%), apresentaram menor frequência.

Na Pós-Graduação e Extensão Online, o Atendimento Individualizado, com 40,43% das ocorrências, destacou-se como a principal demanda dos estudantes, evidenciando a importância de um suporte personalizado para um público que, em sua maioria, enfrenta o desafio de conciliar estudos com atividades profissionais. Essa necessidade de atendimento diferenciado reflete a complexidade dos conteúdos abordados nessa modalidade e as condições específicas de tempo e organização dos estudantes. Problemas de Acesso, representando 22,88% dos registros, configuraram-se como a segunda demanda mais frequente, apontando para a relevância de assegurar a funcionalidade das plataformas e sistemas institucionais como uma base essencial para o sucesso da experiência acadêmica. Demandas relacionadas ao Cronograma de Tarefas Online (14%) e às Orientações de Procedimentos Acadêmicos (9,86%) reforçam a necessidade de maior

clareza e organização em relação às atividades e processos administrativos, destacando o compromisso da instituição em fornecer informações estruturadas que facilitem o planejamento acadêmico dos estudantes. Demandas menos frequentes, como aquelas relacionadas à Metodologia EaD da IES (5,33%), Desempenho Acadêmico (3,35%), Mediação com Docente (2,17%) e Atividades Presenciais Obrigatórias (1,97%), revelam questões específicas, mas igualmente importantes, para a experiência acadêmica nesse nível de ensino. Essas categorias refletem dúvidas sobre o modelo de ensino adotado, assim como a necessidade de acompanhamento mais próximo para melhorar o desempenho acadêmico e a comunicação com os docentes.

Esses resultados apontam para a necessidade de estratégias institucionais que priorizem tanto o suporte técnico quanto o pedagógico, garantindo uma experiência de aprendizagem alinhada às demandas desse público. Além disso, indicam a necessidade de aperfeiçoar a comunicação, a acessibilidade das plataformas e a transparência nas informações sobre cronogramas e procedimentos acadêmicos, de modo a proporcionar um ambiente mais eficiente e acolhedor para os estudantes de Pós-Graduação e Extensão Online.

4 Conclusão

Esta pesquisa reafirmou a centralidade da mediação pedagógica como elemento estratégico na Educação a Distância (EAD), destacando sua relevância para a conexão entre estudantes, conteúdos e dinâmicas educacionais. A análise dos atendimentos realizados por mediadores pedagógicos revelou demandas que vão desde questões técnicas até necessidades relacionadas ao acompanhamento pedagógico personalizado. Essas interações, fundamentadas na perspectiva dialética, evidenciam que a mediação pedagógica não se limita ao uso de tecnologias, mas está intrinsecamente ligada às condições contextuais, históricas e sociais do processo educacional.

Os resultados mostraram que o Atendimento Individualizado e a resolução de Problemas de Acesso foram as demandas mais recorrentes, indicando a importância de estratégias que combinem suporte técnico eficiente com práticas pedagógicas adaptadas às necessidades individuais. Essas demandas destacam a necessidade de uma abordagem intencional e planejada, capaz de superar as limitações estruturais e promover um ambiente virtual inclusivo e acessível, no qual estudantes possam desenvolver plenamente seu potencial acadêmico.

Além disso, os achados ratificam a necessidade de políticas institucionais que valorizem a mediação pedagógica como um componente na EAD, garantindo a formação continuada dos mediadores e a disponibilização de recursos adequados. O fortalecimento das interações entre estudantes, mediadores e docentes visa promover práticas educativas eficazes e alinhadas às demandas dos discentes, ampliando as possibilidades de engajamento e aprendizado em contextos virtuais.

Por fim, a pesquisa sugere que estudos futuros aprofundem a análise das relações entre mediação pedagógica, engajamento acadêmico e o impacto das tecnologias emergentes, explorando como essas dimensões podem ser integradas para aprimorar ainda mais a qualidade da Educação a Distância. Comparações entre diferentes instituições e modalidades também podem contribuir para identificar boas práticas e propor estratégias mais abrangentes e eficazes para enfrentar os desafios desse modelo educacional.

Referências

- BARKLEY, E. F. **Student engagement techniques**: a handbook for college faculty. Jossey-Bass, 2010.
- BRASIL. **Decreto n. 9.057, de 25 de maio de 2017**. Regulamenta o art. 80 da Lei n. 9.394, de 20 de dezembro de 1996, que estabelece as diretrizes e bases da educação nacional. Diário Oficial da União: Brasília, DF, 25 maio 2017. Disponível em: https://www.in.gov.br/materia/-/asset_publisher/Kujrw0TzC2Mb/content/id/20238603/do1-2017-05-26-decreto-n-9-057-de-25-de-maio-de-2017-20238503. Acesso em: 9 dez. 2024.
- COTRIM, F. S.; LIMA, L. P.; CEZAR, M. S.; MENEZES, S.; VERÃO, G. B. **Fatores de engajamento dos licenciandos em Pedagogia na participação de lives em um curso a distância**. Paidéi@, v. 13, n. 23, p. 56-83, 2021. Disponível em: <https://periodicos.unimesvirtual.com.br/index.php/paideia/article/view/1169/1035>. Acesso em: 13 mar. 2025.
- ECHALAR, A. D. L. F. **Avanços tecnológicos sob a hegemonia do capital**: problematizando a chamada “Inteligência artificial”. Revista Exitus, [S. I.], v. 15, n. 1, p. e025008, 2025. Disponível em: <https://portaldeperiodicos.ufopa.edu.br/index.php/revistaexitus/article/view/2811>. Acesso em: 14 mar. 2025.
- FARIA RODRIGUES, T. D. de F., SARAMAGO DE OLIVEIRA, G., & ALVES DOS SANTOS, J. (2021). **As pesquisas qualitativas e quantitativas na educação**. Revista Prisma, 2(1), 154-174. Disponível em: <https://revistaprisma.emnuvens.com.br/prisma/article/view/49>. Acesso em: 16 mar. 2025.
- FONSECA, J. J. S. **Metodologia da pesquisa científica**. Fortaleza: UEC, 2002.
- KUH, G. **What student affairs professionals need to know about student engagement**. Journal of College Student Development, Maryland, USA, v. 50, n. 6, p. 683-706, Nov. 2009.
- LAVOURA, T. N.; MARTINS, L. M. **A dialética do ensino e da aprendizagem na atividade pedagógica histórico-crítica**. 2017; 21(62):531-41. Disponível em: https://www.scielo.br/j/icse/a/DVjr4Q7wKS8CR6pnRRcfKMc/?utm_source=chatgpt.com. Acesso em: 17 dez. 2024.
- MARTINS, L.; RIBEIRO, J. **Os fatores de engajamento do estudante na modalidade de ensino a distância**. Revista GUAL, Florianópolis, v. 11, n. 2, p. 249-273, 2018. Disponível em: <https://periodicos.ufsc.br/index.php/gual/article/view/1983-4535.2018v11n2p249/36893>. Acesso em: 03 nov. 2024.
- MARTINS, L. M. de; RIBEIRO, J. L. D. **Engajamento do estudante no ensino superior como indicador de avaliação**. Avaliação (Campinas), v. 22, n. 1, p. 223-247, abr. 2017. Disponível em: <https://www.scielo.br/pdf/aval/v22n1/1982-5765-aval-22-01-00223.pdf>. Acesso em: 03 nov. 2024.
- MARTINS, C. A.; SCHIMIGUEL, J.; OLIVEIRA, B.; SANTOS, E.; TEÓFELO, T. L. **Uma abordagem com metodologias de gestão de tempo e gerenciamento de projetos acadêmicos aplicando gamificação**. Paidéi@, v. 14, n. 25, p. 101-122, 2022. Disponível em:

DESAFIOS E DEMANDAS NA MEDIAÇÃO PEDAGÓGICA: UMA ANÁLISE DOS ATENDIMENTOS REALIZADOS EM CURSOS ONLINE

<https://periodicos.unimesvirtual.com.br/index.php/paideia/article/view/1275/1161>. Acesso em: 14 mar. 2025.

MORAN, J. M. **Educação híbrida**: um conceito chave para a educação, hoje. In: BACICH, Lilian; TANZI NETO, Adolfo; TREVISANI, Fernando de Mello (Org.). *Educação híbrida: personalização e tecnologia na educação*. Porto Alegre: Penso, 2015, p. 23-39.

MASETTO, M. T. **Mediação pedagógica e o uso da tecnologia**. In: MORAN, José Manuel; MASETTO Marcos T; BEHRENS, M. Aparecida. *Novas tecnologias e mediação pedagógica*. São Paulo: Papirus, 2000. p.133-173.

OLIVEIRA, M. R.; LIMA, V. S. **O estudante da EaD**: seu papel e sua organização para o estudo. In: OTSUKA, J. L.; MILL, D.; OLIVEIRA, M. R. G. (Orgs.). *Educação a Distância: formação do estudante virtual*. São Carlos: EDUFSCar, 2013, p. 61-76.

PEIXOTO, J. **Tecnologias e relações pedagógicas**: a questão da mediação. *Revista de Educação Pública*. Cuiabá. v. 25n. 59p. 367-379. maio/ago. 2016. Disponível em: <https://periodicoscientificos.ufmt.br/ojs/index.php/educacaopublica/article/view/3681>. Acesso em: 11 dez. 2024.

PEIXOTO, J. **Contribuições à crítica ao tecnocentrismo**. R. Educ. Públ., Cuiabá, v. 31, e13374, jan. 2022. Disponível em http://educa.fcc.org.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2238-20972022000100115&lng=pt&nrm=iso. Acesso em: 14 mar. 2025.

RIBEIRO, G. M. **Educação a distância**: interação e abordagens contemporâneas. *Revista Eletrônica Científica Ensino Interdisciplinar*. Mossoró, v. 5, n. 14, out. 2019.

RIGO, R. M.; MOREIRA, J. A.; VITÓRIA, M. I. **Engagement acadêmico**: retrospectiva histórica (diferentes níveis, distintas consequências e responsabilidades). In: RIGO, R. M.; MOREIRA, J. A.; VITÓRIA, M. I. (Orgs.). **Promovendo o engagement estudantil na educação superior**: reflexões rumo a experiências significativas e integradoras. Porto Alegre: EDIPUCRS, 2018, p. 15-34.

SILVA, R. J. M.; SANTOS, L.; SOUZA, M.P.P. **Tecnologia e (in)formação: contribuições da Educação a Distância para uma formação de qualidade**. *Revista Educação Pública*, v. 21, nº 5, 9 de fevereiro de 2021. Disponível em: <https://educacaopublica.cecierj.edu.br/artigos/21/2/tecnologia-e-informacao-contribuicoes-da-educacao-a-distancia-para-uma-formacao-de-qualidade>. Acesso em: 16 mar. 2025.

TROWLER, V. **Student engagement literature review**. 2010. Disponível em: https://www.researchgate.net/publication/322342119_Student_Engagement_Literature_Review. Acesso em: 20 nov. 2024.

VIEIRA PINTO, A. **O conceito de tecnologia**. Rio de Janeiro: Contraponto, 2005.