

UNIVERSIDADE FEDERAL DE UBERLÂNDIA

CAROLINA PONCIANO GONÇALVES

**O TUTOR DE ENSINO À DISTÂNCIA: REFLEXÕES SOBRE
O PAPEL DA TUTORIA NO CURSO DE PEDAGOGIA EaD DA
UNIVERSIDADE FEDERAL DE UBERLÂNDIA**

UBERLÂNDIA

2022

CAROLINA PONCIANO GONÇALVES

**O TUTOR DE ENSINO À DISTÂNCIA: REFLEXÕES SOBRE
O PAPEL DA TUTORIA NO CURSO DE PEDAGOGIA EaD DA
UNIVERSIDADE FEDERAL DE UBERLÂNDIA**

Trabalho de Conclusão apresentado ao curso de Pedagogia EaD da Universidade Federal de Uberlândia, como exigência parcial para a obtenção do título de Licenciada em Pedagogia.

Orientador: Prof. Dr. Marcos Daniel Longhini

UBERLÂNDIA

2022

Agradecimentos

Palavras não são suficientes para agradecer todo o suporte familiar e de amigos para que esse trabalho fosse desenvolvido. Este ano começou com muitas surpresas, algumas boas, outras nem tanto, e esse foi o grande desafio – equilibrar os pratos do lecionar, dos estudos e da vida familiar.

Então, desde o início do curso até este momento, minha eterna gratidão a todos que são minha rede de apoio no cotidiano. Sem vocês, nada disso teria sentido! Agradeço ao meu marido, Leonardo, minha mãe, Alzira e minha sogra Tina. Vocês são meu alicerce! Agradeço aos meus filhos, Artur e Cecília, que mesmo diante de todos os desafios, diariamente me mostraram e permanecem mostrando que vocês são a força para que eu ainda esteja de pé.

Agradeço à Universidade Federal de Uberlândia, por ser mais local de trocas riquíssimas, onde conheci pessoas maravilhosas e inesquecíveis, assim como consegui enxergar a Pedagogia com os olhos acadêmicos que tanto aprecio desde minha primeira formação.

Escolher a UFU para esse momento foi imprescindível.

E, por último, mas não menos importante, agradeço a Deus por me amparar nos dias difíceis, em que chorava em silêncio enquanto minha filha estava mal, e me dava forças para secar as lágrimas e viver o novo dia que estava para acontecer.

Gratidão!

RESUMO

Este trabalho tem como objetivo uma revisão teórica sobre as competências pedagógicas do tutor *online*, discutindo a comunicação assíncrona – fórum – como forma de diminuir a distância transacional apontada por Michael G. Moore (2013), como aquela para além da distância física. Foram analisados e discutidos dois casos, reais, de comunicação entre aluno e tutor, com o uso da ferramenta fórum do curso de Pedagogia à distância (EaD) da Universidade Federal de Uberlândia (UFU), em que foi possível observar as possibilidades de *feedback* do tutor. Considera-se competente, segundo o educador espanhol Antoni Zabala (2010), o tutor que seja capaz de intervenção eficaz, mobilizando de maneira inter-relacionada, os componentes atitudinais, procedimentais e conceituais. Por meio do desenvolvimento do presente estudo, pôde-se observar, ainda, que a busca em diminuir a distância transacional perpassa a interação aluno e tutor. Pôde-se observar, também, que o tutor deverá atuar como mediador e agir no sentido de estar não como ponte entre aluno e conhecimento, mas entre muitos, criando uma teia de interações, uma vez que não há linearidade na construção do conhecimento.

Palavras-chave: Competência Pedagógica; distância transacional; tutor.

ABSTRACT

This work aims at a theoretical review of the pedagogical skills of the online tutor, discussing asynchronous communication – forum – as a way to reduce the transactional distance pointed out by Michael G. Moore (2013), as that which goes beyond physical distance. Two real cases of communication between student and tutor were analyzed and discussed, using the forum tool of the distance Pedagogy course (EaD) of the Federal University of Uberlândia (UFU), in which it was possible to observe the possibilities of feedback from the tutor. According to the Spanish educator Antoni Zabala (2010), the tutor who is capable of effective intervention, mobilizing the attitudinal, procedural and conceptual components in an interrelated way, is considered competent. Through the development of the present study, it was also possible to observe that the quest to reduce the transactional distance permeates the student-tutor interaction. It could also be observed that the tutor should act as a mediator and act in the sense of being not as a bridge between student and knowledge, but between many, creating a web of interactions, since there is no linearity in the construction of knowledge.

Keywords: Pedagogical Competence; transactional distance; tutor.

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO.....	1
2. OBJETIVO DO TRABALHO.....	6
3. COMPETÊNCIAS ESSENCIAIS DO TUTOR EaD.....	7
4. METODOLOGIA.....	9
4.1 Caracterização das competências de um tutor EaD.....	10
4.2 Habilidades necessários ao tutor.....	11
5. INTERAÇÃO E DIÁLOGO: POSSIBILIDADES DE DIMINUIR A DISTÂNCIA TRANSACIONAL.....	13
5.1 Exemplo 1.....	13
5.2 Reflexão das interações.....	15
5.3 Exemplo 2.....	16
5.4 Outra reflexão sobre as interações.....	16
6. CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	18
7. REFERÊNCIAS.....	19

1. INTRODUÇÃO

A presente pesquisa tem como objetivo discutir as competências essenciais do tutor ao bom desempenho do aluno na modalidade de Ensino à Distância - EaD. O público-alvo foi tutores EaD do curso de Pedagogia da UFU. A pesquisa foi realizada através de uma abordagem qualitativa enquanto um exercício em todo o processo de pesquisa, do levantamento do referencial teórico à pesquisa de campo. Apontaremos exemplos de ações de tutoria, dentro da comunicação assíncrona – ferramenta fórum – identificando suas possibilidades e caminhos para destacar a competência da tutoria online e a influência desta ferramenta no processo ensino-aprendizagem.

Inicialmente, apresentaremos uma contextualização sobre a EaD, o papel do tutor online e suas competências essenciais para com o aluno na EaD. Serão destacados quatro grupos de competências: tecnológicas; gerenciais; pedagógicas; e socioafetivas, com ênfase na competência pedagógica e nas habilidades para as ações do tutor.

A modalidade de ensino à distância (EaD) envolve fatores que ultrapassam as relações professor – conhecimentos – alunos, surgindo assim um “novo” ator do processo ensino-aprendizagem: o tutor. A ele caberá a responsabilidade de ser mediador entre os alunos, a instituição de ensino, os conteúdos e a construção do conhecimento. Vários pesquisadores discutem as competências necessárias aos tutores, sendo que aqui evidenciaremos aquele que atua em cursos a distância. Para as pesquisadoras Eliana de F. S. S. Benfatti e Rita de Cássia M. T. Stano, ambas da Universidade Federal de Itajubá – UNIFEI, o tutor deverá incorporar,

Em sua prática a dinamização entre as interações com alunos e professores de forma colaborativa e cooperativa, conjugando “tecnologia e pedagogia”, trazendo com a sua presença o aumento das possibilidades de avanços a esta modalidade de educação. (BENFATTI e STANO, 2009, p.2).

Isso evidencia que os tutores deverão ter competências e habilidades específicas à função, segundo Tractenberg e Tractenberg (2007). Para eles, pode-se destacar quatro grupos de competências essenciais aos tutores online:

1. competências pedagógicas; 2. Competências sócio-afetivas (capacidades de criação de um ambiente interpessoal favorável à aprendizagem); 3. competências gerenciais (capacidades de organização e coordenação das atividades e procedimentos relativos ao curso); 4. Competências tecnológicas (domínio das tecnologias de informação e de comunicação requeridas para a condução das atividades). (TRACTENBERG e TRACTENBERG 2007, p. 2).

Neste trabalho destacaremos – ainda com Tranterberg e Tranterberg (2007), acrescidas as contribuições das orientações do Caderno Temático produzido pela Secretaria de Estado da Educação Paraná (2010), e dos estudos de Mill e Fidalgo (2007), as competências que acreditamos serem essenciais para o tutor online. Destacamos as competências tecnológicas, que significam ter o domínio técnico para que o tutor possa atuar no ambiente virtual pedagógico do curso, através do conhecimento, agilidade, aptidão para a tutoria EaD, ações essas requeridas para a fluência tecnológica necessária. Outra que citamos são as competências gerenciais, que representam ter domínio do conteúdo e do assunto, saber gerenciar o curso, saber relacionar-se com a equipe de alunos, que são sempre heterogêneas.

Destacamos igualmente as competências pedagógicas, que significam ter conhecimento e formação pedagógica na área de atuação, conhecer e utilizar os recursos didáticos disponíveis, adotar critérios justos de avaliação, estimular o aluno à participação, à autonomia e ao trabalho em grupo, estar sempre provocando o “pensar” com novos questionamentos, ser um agente motivador com estratégias adequadas e contextualizadas, buscando vencer a distância transacional; e, por fim, apontamos as competências sócio-afetivas, que reconhecem no aluno um ser humano peculiar, que deve propiciar, inicialmente, o acolhimento e, no decorrer do curso, acompanhamento do desempenho de seus alunos, interferindo quando necessário em possíveis situações de ansiedade, isolamento, desmotivação, entre outras que possam surgir (TRACTENBERG, 2007).

As competências do tutor deverão favorecer o sucesso na aprendizagem dos alunos, superando a distância – que não será tratada apenas como separação física, mas como distância transacional – entre os que aprendem e os que organizam as situações de aprendizagem. Segundo Moore (2013), a distância transacional ultrapassa a distância geográfica e/ou temporal e é determinada pela distância pedagógica. O autor afirma que quanto menor a distância transacional, maior o aprendizado (p.327). Assim, a interação será palavra-chave para vencer a distância transacional, que na modalidade EaD, poderá ser realizada através da comunicação tanto assíncrona (off-line) como síncrona (on-line). Destacaremos a comunicação assíncrona, analisando e discutindo casos de troca de mensagens entre aluno e tutor, mais especificamente, o *feedback* como competência essencial do tutor ao bom desempenho do aluno na EaD, com destaque ao papel do tutor.

Acreditamos ser um estudo de relevância, dado que a ferramenta fórum permite que ocorra a comunicação entre todos os envolvidos do curso, convertendo-se em um campo fértil de interatividade, que, segundo Lévy (1998 apud OKADA e SANTOS, 2004),

É por intermédio de mundos virtuais, que podemos não só trocar informações, mas verdadeiramente pensar juntos, pôr em comum nossas memórias e projetos para produzir um cérebro cooperativo. (1998, 2004, p. 81).

Na modalidade EaD, em que não existe um local e um momento de aprendizado, mas locais e momentos múltiplos de aprender a aprender, professores e alunos permanecem distantes fisicamente, mas ainda assim conectados. Segundo Oliveira e Santos (2013), a distância estabelecida deverá ser reconhecida como distância transacional entendida como,

[...] não apenas uma separação geográfica entre aluno e professor. Envolve uma série de importantes relações que se estabelecem nesse espaço, constituindo-se em marcante vetor pedagógico. Há três componentes na EAD que definem tal distância: a estrutura dos programas educacionais, a interação entre os alunos e professores/tutor e a natureza e o grau da autonomia do aluno. (OLIVEIRA e SANTOS, 2013, p. 205).

Dentre os componentes que definem a distância transacional, salientamos a estrutura dos cursos, a interação e a autonomia do aluno. Consideramos a interação entre alunos e tutores como, possivelmente, o ponto mais delicado da EaD. Uma boa interação entre tutor e alunos é determinada por vários fatores, e discutiremos aqui as competências essenciais do tutor ao bom desempenho do aluno na EaD. Neste capítulo, mais especificamente, as competências pedagógicas.

Antes de iniciarmos a discussão em relação às competências pedagógicas, faz-se necessário definirmos o termo “competência”, dado que existem várias definições e concepções em relação a ele. Para tanto, utilizaremos os pensamentos do sociólogo Philippe Perrenoud, que define competência como “a capacidade de mobilizar diversos recursos cognitivos para enfrentar um tipo de situação” (PERRENOUD, 2010, p. 15), e do educador espanhol Antoni Zabala, para quem a definição de competência consiste

Na intervenção eficaz nos diferentes âmbitos da vida, mediante ações nas quais se mobilizam, ao mesmo tempo e de maneira inter-relacionada, componentes atitudinais, procedimentais e conceituais. (ZABALA, 2010, p. 37).

Essas definições para o termo possibilitam o entendimento que, para uma atuação satisfatória do tutor, é necessário mais do que o conhecimento pelo conhecimento, é importante conseguir enfrentar as diferentes situações utilizando-o, as quais poderão estar relacionadas, por exemplo, à formação pedagógica na área de atuação; a conhecer e utilizar os recursos didáticos disponíveis; a adotar critérios justos de avaliação; a estimular o aluno à participação, à autonomia e ao trabalho em grupo; a provocar o “pensar” com novos questionamentos; e ao

ser um agente motivador com estratégias adequadas e contextualizadas. Assim, faz-se necessário que o tutor reconheça seu fazer pedagógico distante da transmissão e recepção dos conteúdos, mas “se perceber como ‘mediador’, facilitador e catalizador do processo de aprendizagem” (MORETTO, 2004, p.38). Logicamente, isso não diminui o seu papel nesse processo, somente reconhece o lugar na aprendizagem. (OLIVEIRA e SANTOS, 2013).

Diante do exposto, podemos considerar como competente o tutor que consiga desenvolver equilíbrio entre a proficiência e a disposição dos alunos, conforme afirma Moore sobre a meta do tutor, quando diz que:

[...] consiste em atingir um equilíbrio ótimo de controle entre tutor, alunos e currículo. O aprendizado resultante será socialmente válido e pessoalmente significativo se as três dimensões de controle estiverem em balanço dinâmico. Significativo implica que os alunos assumem responsabilidade por “criar significado” a partir do conteúdo assimilando ou incluindo novas ideias e conceitos [...] (MOORE, 2013, p. 303).

Partindo do pressuposto que o aprendizado significativo seria o produto, também, de uma tutoria competente, para Oliveira e Santos (2013), essa competência vai além de saber acessar *sites*, de trabalhar em ambientes virtuais de aprendizagem ou de dominar todos os conteúdos previstos para aquele curso. Caberá ao tutor – e aqui consideraremos apenas o tutor a distância – agir de maneira diferente do professor presencial, sabendo ouvir, refletir e problematizar os conteúdos, utilizando o “erro” como meio e não como um fim do processo de ensino-aprendizagem. O tutor fará a mediação entre o texto, o aluno e o contexto, além de estimular o diálogo, ou seja, a interação que levará à produção do conhecimento.

O tutor competente será capaz de aprender a aprender com o seu fazer cotidiano como, por exemplo, em relação ao silêncio no ambiente virtual, conhecido também como “silêncio virtual”. Para Gonçalves (2004), a condução do tutor em relação ao silêncio do aluno apontará sua habilidade em intervir no momento oportuno e produtivo em relação ao desenvolvimento do próprio aluno e/ou do grupo. Para tanto, o tutor deverá entender o silêncio como momentos em que

Não podem ser interrompidos mediante intervenção, sobretudo se ansiosa, do professor/tutor/moderador, pois refletem exatamente o participante encontrando-se consigo mesmo. Paradoxalmente, quando o profissional tem condição de respeitar esses momentos, eles podem ser acompanhados por acolhimento e reflexão. O professor/tutor/moderador não deve intervir com turbulência, com invasão, com cobrança, uma vez que se trata de momentos de profunda e significativa delicadeza humana. Assim, sua presença silenciosa e seu acolhimento tornam-se mais importantes do que qualquer intervenção, tanto verbal quanto escrita. (GONÇALVES, 2004, p. 2).

Outro fator importante que determinará a competência pedagógica do tutor na promoção da aprendizagem dos alunos será a qualidade do *feedback* apresentado por esse profissional. Segundo Cardoso (2011),

O *feedback* poderia ser, portanto, a mensagem enviada por um professor a um aluno que interage pouco, em que o professor incentiva sua participação no curso. Além disso, a autora também considera o “feedback como uma mensagem de pedido de avaliação sobre o desempenho”. (CARDOSO, 2011, p.18).

Podemos dizer que esse retorno deverá ser formativo, favorecendo à construção do conhecimento, em que o tutor atuará como mediador. Diante do exposto, fica evidente que um tutor, para ser considerado competente pedagogicamente, deverá saber ouvir e enviar devolutivas formativas.

Aprofundaremos nossos estudos no papel da linguagem utilizada nos processos de *feedback* ao aluno, dada a sua importância como instrumento formativo, construtivo e questionador, levando-nos a novas reflexões, conduzindo a resultados positivos (e não positivistas) no processo de ensino-aprendizagem.

2. OBJETIVO DO TRABALHO

Este trabalho tem como objetivo identificar, através do levantamento de referencial teórico, algumas das competências necessárias à atuação do tutor *online*, buscando uma reflexão sobre a necessidade de um novo fazer pedagógico na EaD.

Como objetivos específicos temos:

- a) Diagnosticar uma necessidade atual na EaD, que é a formação de um tutor qualificado para o processo de ensino-aprendizagem;
- b) Identificar o papel social do tutor, sua importância, como também os valores e as regras de etiqueta, que devem permear a atuação do tutor na EaD e as características para um bom relacionamento aluno e tutor;
- c) Evidenciar a importância do domínio tecnológico do tutor em relação às ferramentas, no desempenho da tutoria, bem como um orientador e facilitador no uso das tecnologias computacionais para o aluno, mesmo que este nunca tenha tido contato com um curso de EaD anteriormente.

3. COMPETÊNCIAS ESSENCIAIS DO TUTOR EaD

A tutoria é uma peça chave no ensino a distância, pois é a representatividade da instituição. É um profissional que “deve ser” habilitado na área em que atua. Ele também constitui-se em um agente organizador, dinamizador e orientador da construção do conhecimento do aluno.

Como elemento essencial no processo ensino-aprendizagem da EaD, o tutor precisa incluir a comunicação bidirecional em sua atuação, além da atividade cuidadosa, ética e profissional, pois ele é o elo entre o professor-autor (videoaulas e material didático), mídias e os alunos (NOBRE; MELO, 2011).

Moran (2007) diz que conhecimento é captar e compreender a realidade e utilizar diferentes estratégias para compreendê-la. Assim sendo, o tutor atua nessa conjugação de compreensão, contextualização e mediação, constantemente.

Ensinar e aprender estão sendo desafiados como nunca antes. Há informações demais, múltiplas fontes, visões diferentes de mundo. Educar hoje é mais complexo porque a sociedade também é mais complexa e também o são as competências necessárias. As tecnologias começam há estar um pouco mais ao alcance do estudante e do professor. Precisamos repensar todo o processo, reaprender a ensinar, a estar com os alunos, a orientar atividades, a definir o que vale a pena fazer para aprender, juntos ou separados. (MORAN, 2007, p. 122).

Segundo Medeiros (2013), o tutor tem diversas funções, entre elas destacamos:

- a) Representar a Instituição Educacional em que trabalha, apresentar a proposta pedagógica do curso aos alunos, compartilhar os objetivos educacionais do curso e dele enquanto tutor;
- b) Manter interação, por meio permanente de comunicação com coordenador da disciplina, (professor da disciplina) e com o coordenador de tutoria da disciplina, para que estejam sempre em consonância didática e metodológica.
- c) Apresentar o ambiente virtual aos alunos, esclarecer dúvidas com relação ao acesso e postagens de atividades, propor diferentes fóruns, tais como: fóruns de esclarecimentos de dúvidas, fórum fale direto com o seu tutor, fórum temático, entre outros.
- d) Apresentar a agenda do curso, o conteúdo e as atividades a serem desenvolvidas;
- e) Compartilhar de que forma serão realizadas: avaliações, tarefas e pontuação das atividades;
- f) Dar retorno a toda contribuição do aluno (feedback), comentando suas colocações, ressaltando os pontos positivos, e os pontos que podem ser melhorados, além de propor novas reflexões, instigando à construção de novos conhecimentos.
- g) Incentivar a autonomia de o aluno conscientizá-lo de ser responsável por sua aprendizagem.
- h) Incentivar a atividade colaborativa, o trabalho em grupo e a troca de experiências entre os alunos, mesmo que estejam em diferentes pontos do país.
- i) Resolver possíveis conflitos que surgirem, sempre com ética, bom senso, bom humor e espírito democrático e humanitário.
- j) SER presente virtualmente através das diversas ferramentas da EaD. Ser um tutor totalmente acessível, disponibilizando de diferentes canais para comunicação com o aluno: chat semanal com hora marcada, fórum (fale com o tutor), e-mail, telefone,

etc.

- k) Monitorar o desenvolvimento do aluno no curso, através do registro individual de suas participações, que tomará como base para: a avaliação continuada, a intervenção pontual, o resgate do aluno que se distanciou do curso, a evasão do aluno, etc. (MEDEIROS,2013, p. 9).

4. METODOLOGIA

A presente pesquisa teve como objetivo discutir as competências essenciais do tutor ao desempenho do aluno na modalidade EaD. O público-alvo foi tutores do Curso EaD de Pedagogia da UFU. A pesquisa foi desenvolvida através de uma abordagem qualitativa. Apontamos e analisamos exemplos de ações de tutoria, dentro da comunicação assíncrona – ferramenta fórum – identificando suas possibilidades e caminhos para destacar a competência da tutoria *online* e a influência desta ferramenta no processo ensino-aprendizagem.

Para o desenvolvimento da pesquisa, utilizamos as técnicas de identificação de posicionamentos do tutor na ferramenta fórum que influenciam o aluno, levando-o a ser motivado a refletir, participar, reformular conceitos e a construir novos conhecimentos com sua ação e participação no fórum e no curso.

Utilizamos a internet e o acesso ao curso de Pedagogia EaD da Universidade Federal de Uberlândia para, através da observação, identificar as ações do tutor. Com relação à ferramenta escolhida para análise, selecionamos dois fóruns: fórum da disciplina “Educação à Distância I” e o fórum de Notícias gerais, além de nos basearmos no pressuposto que a tutoria EaD representa o eixo central de apoio, acompanhamento e supervisão dos participantes do curso. Evidencia-se que as ações precisam ser eficazmente sustentadas pela sociabilidade, comunicação, pontualidade e comprometimento, uma vez que através dessa ferramenta há a possibilidade de transformar o ambiente virtual em um ambiente realmente de aprendizagem e de construção do conhecimento.

Neste trabalho, foram separados dois trechos de diálogos na íntegra, fragmentos de falas dos tutores e dos alunos. Os fóruns e os alunos foram escolhidos através da observação da interação, onde o principal critério para a escolha do fórum e dos alunos foi a diferença de assunto e a maneira que o diálogo foi construído.

Em um fórum, o assunto foi uma apresentação da tutora e a resposta do aluno se apresentando também; e no outro, um diálogo sobre um autor que a turma estava estudando. A análise de ambos os trechos priorizam as competências do tutor baseado em Tracntenberg e Tracntenberg (2007), também refletindo sobre a diminuição da distância transacional citada por Moore (2013) e assíncrona entre tutores e alunos do curso.

Os nomes dos tutores e dos alunos foram alterados, sendo utilizados pseudônimos no lugar dos nomes originais.

4.1. Caracterização das competências de um tutor de EAD

Considerando que na modalidade educação a distância o tutor tem funções imprescindíveis, as competências necessárias a esse tutor serão também imprescindíveis. Segundo Tractenberg e Tractenberg (2007), são quatro as competências essenciais ao tutor: **tecnológicas; gerenciais; pedagógicas; e socioafetivas, as quais serão discutidas neste trabalho.** Antes de caracterizarmos cada uma delas, faz-se necessário o esclarecimento do termo competência e, para tanto, utilizaremos os pensamentos do sociólogo Philippe Perrenoud. Ele define competência como “a capacidade de mobilizar diversos recursos cognitivos para enfrentar um tipo de situação” (2000, p.15). Também nos pautaremos no educador espanhol Antoni Zabala, para quem a definição de competência consiste

na intervenção eficaz nos diferentes âmbitos da vida, mediante ações nas quais se mobilizam, ao mesmo tempo e de maneira inter-relacionada, componentes atitudinais, procedimentais e conceituais. (2010, p. 37).

Essas definições para o termo possibilitam o entendimento que, para a atuação do tutor, é necessário mais que o conhecimento pelo conhecimento, é imprescindível conseguir enfrentar as diferentes situações utilizando-o.

Abaixo, as competências necessárias ao tutor de EAD:

- a) **Competências tecnológicas:** ter o domínio técnico para que possa atuar no ambiente virtual pedagógico do curso, através do conhecimento, agilidade, aptidão para a tutoria EaD. Para isso, o tutor deverá ter fluência tecnológica, ter facilidade na utilização do ambiente virtual de aprendizagem e no ensino dos alunos para explorar e a utilizar esse ambiente, conhecer as regras de “netiqueta”¹ e compartilhá-las com os alunos, conhecer sites de busca e de pesquisa, utilizar o serviço de e-mail. O desempenho dessa competência depende de, além da sua experiência, formação, domínio e conhecimento das ferramentas e estratégias virtuais do tutor, de fatores externos como: falta de capacitação digital dos alunos, lentidão na rede, problemas de acesso ao servidor. Tais fatores podem fugir do controle do tutor, porém ele deve estar atento a tudo isso para aperfeiçoar sua atuação e melhorá-la (TRACTENBERG e TRACTENBERG, 2007).
- b) **Competências gerenciais:** ter domínio do conteúdo e do assunto, saber gerenciar o

¹ A netiqueta – a “etiqueta digital” ou “etiqueta da internet” – é constituída por um conjunto de regras sociais – formais ou informais; convencionadas ou naturais - que regulam o comportamento e a comunicação dos utilizadores da internet, promovendo a qualidade da socialização e a eficácia comunicativa (MADALENA, 2013).

curso, saber se relacionar com a equipe de alunos que são sempre heterogêneas (diferentes características, experiências e formações); saber esclarecer dúvidas e ajudar nos questionamentos e reflexões, mediar conflitos empregando o bom senso, equilíbrio emocional, maturidade e bom humor (TRACTENBERG e TRACTENBERG, 2007).

c) **Competências pedagógicas:** ter conhecimento e formação pedagógica na área de atuação, conhecer e utilizar os recursos didáticos disponíveis; adotar critérios justos de avaliação, estimular o aluno à participação, à autonomia e ao trabalho em grupo; estar sempre provocando o “pensar” com novos questionamentos; e ser um agente motivador com estratégias adequadas e contextualizadas. Assim, é necessário que o tutor reconheça seu fazer pedagógico distante da transmissão e recepção dos conteúdos (TRACTENBERG e TRACTENBERG, 2007).

d) **Competências socioafetivas:** ter a capacidade de criar um ambiente virtual que facilite a aprendizagem e favoreça as relações interpessoais, ter respeito à diversidade cultural, às características individuais e ao tempo de cada aluno; reconhecer neste um ser humano peculiar; propiciar inicialmente o acolhimento, e no decorrer do curso, acompanhar o desempenho de seus alunos, interferindo quando necessário em possíveis situações de: ansiedade, isolamento, desmotivação, entre outras que possam surgir; incentivar a participação individual e coletiva através de mensagens que valorizem o papel do aluno no processo de ensino-aprendizagem; mediar conflitos e promover a interação e a colaboração entre os discentes; contribuir para a construção de um ambiente acolhedor e amigável; fazer-se presente no espaço virtual pelo estabelecimento de comunicação frequente com uma linguagem informal (TRACTENBERG e TRACTENBERG, 2007).

4.2. Habilidades necessárias ao tutor

Para o sociólogo francês Philippe Perrenoud, a habilidade seria uma espécie de unidade. Ou seja, o “saber fazer” (habilidade) relacionado ao “conhecer” (conhecimentos) e “saber ser” (habilidades) que forma a ideia de competência (PERRENOUD, 2000, p. 150).

Segundo Deslise et al. (1985), o tutor é uma pessoa que assume diversos papéis: ele é um facilitador que ajuda o estudante a compreender os objetivos do curso, um observador que reflete, um conselheiro sobre os métodos de estudo, um psicólogo que é capaz de compreender as questões e as dificuldades do aprendiz e de ajudá-lo a responder de maneira adequada e, finalmente, um especialista em avaliação formativa. A essas funções pode ser

acrescentada aquela de administrador do ambiente virtual e do processo de ensino-aprendizagem.

Enfim, cabe ao tutor especializar-se no conteúdo da disciplina, aprofundar-se nas relações construtivistas e sociointeracionistas, e atuar como educador, que, mesmo à distância, tem a missão de estar com alunos na busca do aprender a aprender. Essa aprendizagem deve ser autônoma e virtual, de terqualidade e propriedade, tendo a aprendizagem colaborativa como fator importante nesse processo de construção de novos conhecimentos através da autonomia.

5. INTERAÇÃO E DIÁLOGO: POSSIBILIDADES DE DIMINUIR A DISTÂNCIA TRANSACIONAL

Buscando identificar elementos que possam diminuir a distância transacional, traremos a seguir exemplos de interações ocorridas com a comunicação assíncrona– fórum – e, na sequência, as análises com base nos teóricos expostos nesta pesquisa. Visando evidenciar essa relação em que o tutor é dinamizador do processo de ensino-aprendizagem, seguiremos com a análise e discussão de dois exemplos de interação ocorridos nos fóruns mencionados anteriormente.

5.1. Exemplo 1

Tutora

Olá queridos alunos...

Vamos iniciar a realização das tarefas do curso de Pedagogia nos apresentando e nos conhecendo um pouco mais.

Como vocês já sabem, meu nome é Adriana, sou tutora da Turma 1 de Votuporanga. Moro nessa cidade linda há alguns anos.

Sou professora efetiva da rede municipal, porém atualmente exerço a função de Vice-diretora na mesma rede desde 2013. Trabalhei por quatro anos no Ensino Fundamental do 1º ao 5º ano e por seis anos na Educação Infantil e meu coração é dividido, pois amo os dois segmentos. Hoje trabalho na gestão escolar e pude ampliar consideravelmente meu olhar sobre educação e todas as alegrias, tristezas e teorias que circundam esse universo gigantesco que é o ensinar.

Sou uma pessoa alegre e bem-humorada, gosto de conversar, não fico um único dia sem ouvir música, gosto de fazer atividade física, assistir muitas séries e filmes e adoro viajar e comer... Tenho muitos amigos e os vejo com frequência para aquele Happy Hour no fim do dia que sempre "desstressa" a gente... durmo pouco, sou bem agitada ... Minha família é minha paixão ... não tenho filhos e trabalho muuuuuuuuito!

Sou uma professora orgulhosa... já fui tutora de alguns cursos a distância e tenho certeza que poderei ajudá-los nessa caminhada.

Espero que no decorrer do curso possamos nos conhecer melhor!

Agora é a sua vez ... Apresente-se clicando no "botão" abaixo responder e fale um pouco mais de você, seu trabalho, seus hobbies e seu interesse em fazer o curso de Pedagogia da UFU!

Um forte abraço.

Aluno

Olá Adriana e demais colegas...

Meu nome é Paulo, tenho 31 anos (completo 32 no próximo dia 18!), sou casado com Vivian e ainda não tenho filhos. Já possuo uma graduação em Teologia e sou pastor da Igreja Presbiteriana Independente do Brasil.

Curiosamente já tive experiência como tutor de um curso de Teologia EaD, o que tem me ajudado bastante por já ter trabalhado com o AVA Moodle anteriormente.

No tempo livre assisto minhas séries favoritas, vou ao cinema, saio para comer e conversar com os amigos e não perco um jogo do meu time, o Palmeiras!

Minha expectativa pelo curso é a melhor possível! Trabalho semanalmente com educação religiosa e creio que o curso será de grande valia na minha profissão e em futuros ramos de atuação.

Abraços a todos.

Tutora

Oi Paulo

Tenho certeza que o curso vai auxiliar muito na sua profissão, não só no aprimoramento, visto que você já exerce a função do ensino, mas também como fonte do conhecimento acadêmico.

Já percebi que você tem muita facilidade com o ambiente, fico feliz.

Você é de Votuporanga mesmo??

Um grande abraço, até mais!

Aluno

Olá Adriana!

Estamos morando em Votuporanga desde janeiro deste ano, viemos de São Paulo.

Abraços

Paulo

5.2. Reflexão sobre as interações

Considerando as competências essenciais do tutor *online*, podemos evidenciar vários aspectos que deverão ser considerados neste caso de interação, através da comunicação

assíncrona, entre aluno e tutor. Primeiramente, a utilização da *netiqueta*, - conjunto de recomendações que preveem normas para evitar mal entendidos – em que tanto alunos quanto tutores mantiveram um diálogo cordial, fundamental para que a interação ocorra em nível acadêmico.

Iniciamos as observações pertinentes às competências pedagógicas que possivelmente auxiliem os alunos no avanço no processo de ensino-aprendizagem, permitindo tecer uma discussão. Para tanto, destaco no exemplo 1, o início da discussão com a tutora e a resposta do aluno, na qual a tutora se apresenta, coloca-se à disposição dos alunos de maneira assertiva e convida-os a se apresentarem também.

A condução do diálogo – proposto pela tutora – favorece a percepção do aluno enquanto sujeito autônomo que necessita dar “sua voz” ao texto que constrói. Na modalidade de ensino a distância, a autonomia do aluno se constitui peça chave, e o tutor provoca essa reflexão. O tutor *online* mobiliza as competências pedagógicas e a mediação pedagógica, que segundo TRACTENBERG e TRACTENBERG, são:

Envolver os aprendizes no processo de aprendizagem online; fornecer feedback rápido e efetivo utilizando as tecnologias disponíveis; motivar os aprendizes; construir relacionamentos online; utilizar as tecnologias de forma adequada e competente [...] interagir individual e coletivamente com os aprendizes. Contribuir com discussões. Avaliar alunos. Observar a participação dos alunos. Fazer contato com os alunos silenciosos para incluí-los nas interações. Orientar os aprendizes individuais ou em grupo. Incentivar os participantes de um curso quanto ao desenvolvimento de seus projetos. Dar retorno sobre tarefas realizadas. (TRACTENBERG e TRACTENBERG, 2007, p. 7/8).

Pode-se perceber, ainda, que o diálogo estabelecido - é da ordem de que Dias e Leite (2014, p.78), identificam como “das interações positivas que conduzem à aprendizagem”, assim como para Moore (1993), as interações promovidas através do diálogo não podem ser classificadas como “negativa, positiva ou neutra [...] o termo é reservado para interações positivas” (2014, p.78).

No momento em que a tutora se auto define como *auxiliar* no processo de construção do curso, apontando seus pontos fortes e os fracos, reafirma seu fazer pedagógico, dado que a possibilidade de “aprender de forma colaborativa, em rede, é completamente diferente de aprender sozinho, ou de forma cooperativa em ambientes presenciais (OLIVEIRA e SANTOS, 2013, p. 10).

5.3. Exemplo 2

Aluno

Olá tutora e colegas!

Ranzulli é muito claro quando defende que a superdotação apresenta variáveis, diante disso as pessoas apresentam comportamentos superdotados. Gostei muito das concepções dos Três Anéis de Ranzulli que contém os traços a seguir, habilidade acima da média, dividida em habilidade geral e específica, em que a geral é referente às habilidades musicais, matemáticas, filosóficas, de religião e de linguagem, e as específicas referentes as habilidades ligadas a composição musical, pesquisa, jornalismo, livros. Tem também o comprometimento com a tarefa, onde investimos na realização de uma tarefa certa, envolvendo paciência, criatividade, perseverança e também a criatividade que está diretamente ligada à originalidade do pensamento.

Tutor

Muito bom, parabéns pela participação.

Primeiramente gostaria de atentar para o nome do pesquisador, Joseph Ranzulli e depois falar um pouco sobre sua forma de pensar. Este entende por superdotação uma "condição" ou "comportamento", na(o) qual pode ser desenvolvido em algumas pessoas, em certas circunstâncias e em diversas áreas. Defende ainda a necessidade de oferecer grandes oportunidades educacionais aos educandos considerados Superdotados para que estes possam desenvolver seus talentos. Ranzulli considera ainda que, nem sempre alunos superdotados são os que tiram as melhores notas ou que apresentam os maiores resultados em teste de QI. Ele avalia a habilidade acima da média em alguma área do conhecimento, o envolvimento com a tarefa e a criatividade para poder ajudar a identificar e atender as necessidades especiais dos alunos superdotados ou talentosos e assim oferecer um melhor desenvolvimento desses talentos a estas pessoas consideradas superdotadas. (RENZULLI, 1978, p. 261) diz, que “as crianças superdotadas e talentosas são aquelas que possuem ou são capacidade de desenvolver este conjunto de traços e aplicá-los a qualquer área potencialmente valorizada do desempenho humano”.

Att

5.4. Outra reflexão sobre as interações

No exemplo 2 podemos destacar as falas:

Ranzulli é muito claro quando defende que a superdotação apresenta variáveis, diante disso as pessoas apresentam comportamentos superdotados. (Aluno, exemplo 2)

Muito bom, parabéns pela participação.[...] Primeiramente gostaria de atentar para o nome do pesquisador, Joseph Ranzulli e depois falar um pouco sobre sua forma de pensar[] (Tutor, exemplo 2)

Neste caso, a principal observação ocorre em relação à mediação feita entre o tutor, o aluno e o texto proposto, que é demonstrada como competência do fazer pedagógico do tutor e discutido por Oliveira e Santos (2013). Para esses pesquisadores, é “necessário que sejam respeitadas as particularidades, principalmente em um curso a distância, no qual tanto alunos quanto professores (tutores) têm sua subjetividade e história” (2013, p.214). Essa subjetividade está diretamente relacionada à coerência do leitor. Para Moraes (2010, p. 87), “o significado do texto depende da interpretações do leitor”.

O tutor, nesse caso, deverá exercitar, mais uma vez, a interação, visando a mediação entre os alunos e o conhecimento a ser construído, Além disso, o tutor (exemplo, 2) evidencia a busca em ser o mediador entre o texto e o aluno, apontada como competência pedagógica essencial aos tutores.

Podemos salientar que o tutor online, nesse caso, sugeriu ao aluno uma nova reflexão sobre o assunto estudado. Outra observação importante para esta interação é o fato de que o tutor tem conhecimento do material didático desenvolvido para o referido curso. Segundo a Secretaria de Estado da Educação Paraná, em seu caderno temático para EaD (2010), o tutor a distância tem função de:

[...] mediador didático-pedagógico nos processos de aprendizagem. [...] Acompanhar os alunos no processo de aprendizagem, que se dá pela intensa mediação didático-pedagógica; Ter completo domínio do conteúdo; Saber expressar-se por escrito com clareza, objetividade e fino trato; (PARANÁ,2010, p.32/39).

Tanto a mediação pedagógica quanto o domínio do conteúdo ficam claros durante a interação entre tutor e aluno. evidenciando a busca do tutor em ampliar o diálogo e reduzir a distância transacional.

6. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Com base na revisão teórica e na análise dos exemplos de interação assíncrona realizadas para construção deste trabalho, a respeito das competências necessárias ao tutor online para o sucesso dos alunos na EaD, mais especificamente a competência pedagógica, é possível afirmar que ao tutor caberá um fazer pedagógico, que reconhece o aluno como sujeito ativo na construção de seus saberes, permitindo ao tutor perceber-se como mediador e facilitador (OLIVEIRA e SANTOS, 2013), no processo de ensino-aprendizagem, direcionado à essa modalidade de ensino.

Cabe ao tutor online a busca por diminuir a distância transacional, considerando que a distância transacional não deverá ser entendida somente como distância física, mas, segundo Moore (2013), como distância pedagógica. Visando diminuir a distância transacional, o tutor online, nos casos apresentados, age como mediadores, buscando colocar o aluno em estado reflexivo, reflexão essa que proporcionará ao aluno a busca gradativa pela autonomia no processo de aprendizagem.

É certa a necessidade de o tutor *online* agir no sentido de estar entre, que não será como ponte entre dois (aluno-conhecimento), mas ponte entre muitos, criando uma teia de interações, considerando que não há linearidade na construção do conhecimento.

Seria impossível, aqui, apresentarmos uma “receita” para o sucesso dos alunos na EaD, como é sabido e divulgado pelo poeta espanhol António Machado, em sua obra *Cantares*: “o caminho se faz ao caminhar”. Mas esse caminhar – no caso do tutor - deverá ser consciente, maduro e pautado por direcionamentos dados por aqueles que anteriormente trilharam esses caminhos.

Ao caminhar por caminhos antes percorridos, como no caso do levantamento dos referenciais teóricos, pudemos analisar com consciência as interações ocorridas nos fóruns – exemplos 1 e 2. Essas interações nos trouxeram elementos da competência pedagógica para atuação do tutor *online*, no sentido de mediar o processo de ensino-aprendizagem.

7. REFERÊNCIAS

- ALMEIDA, Maria Elizabeth Bianconcini de. **Educação à distância na internet: abordagens e contribuições dos ambientes digitais de aprendizagem**. Disponível em Acesso em: <http://www.scielo.br/pdf/ep/v29n2/a10v29n2.pdf>. Acesso em 21 maio 2022.
- ALVES, Mário Nunes. **Feedback e sua importância para o processo de tutoria de educação a distância**. Disponível em <http://www.scielo.br/pdf/pp/v22n2/v22n2a13.pdf>> Acesso em 15 maio 2022.
- ANDRADE, Jaqueline Barbosa Ferraz de. Dissertação de Mestrado. **A mediação na tutoria on-line: A entrelace que confere significado à Aprendizagem**. Disponível em http://www.repositorio.ufc.br/bitstream/riufc/2988/1/2007_Dis_JBFANDRADE.pdf> Acesso em 17 maio 2022
- BENFATTI, Eliana de F. D.D.; STANO, R. de C. M. T. **A professoralidade de uma tutoria EaD virtual**. . Disponível em <https://proceedings.copec.eu/index.php/wcca/article/view/945>> . Acesso em 25 junho 2022.
- BELLONI, Maria Luiza. **Educação a Distância**. Campinas, SP: Autores Associados, 1999.
- BERNARDINO, Soares. **A tutoria na EAD: os papéis, as competências e a relevância do tutor**. Disponível em http://ead.opet.net.br/conteudo/ead/graduacao/pos_graduacao/Especializacao_EAD/Praticia_Tutoria/PDF/LEITURA_1_aula_6.PDF>. Acesso em: 21 maio 2022
- CARDOSO, Ana Carolina Simões. **Tutoria em Educação a Distância: didática e competências do novo “fazer pedagógico”**. Disponível em <http://www2.pucpr.br/reol/index.php/dialogo?dd1=7642&dd99=view>>. Acesso em 16 maio 2022.
- DESLISE, R. et al. **Le tutorat comme formule de support à l'apprentissage dans des activités de formation à distance**. In.
- DESCHÊNES, A. J (Org). **Introduction à la formation a distance**. Québec, (Canadá): **telé-université**, 1994. p. 3-43.
- DIAS, Rosilânia Aparecida; LEITE, Lígia Silva. **Educação a Distância: da legislação ao pedagógico**. 4ª Edição. Petrópolis, RJ: Vozes, 2014.

EMERECIANO, M; SOUSA, C; FREITAS, L (2001). **Ser Presença como Educador, Professor e Tutor**. Disponível em

<<http://pead.ucpel.tche.br/revistas/index.php/colabora/article/viewFile/8/7>> Acesso em 01 maio 2022.

FEDERICCI Vivian. **Como fazer uma justificativa de um projeto**. Disponível em <<http://explicatudo.com/como-fazer-uma-justificativa-de-um-projeto>> Acesso em 05 junho 2022.

FREITAS, Kátia Siqueira. **Um panorama sobre a história do ensino a distância**. Disponível em <<http://www.trabalhosfeitos.com/ensaios/Um-Panorama-Geral-Sobre-a-Hist%C3%B3ria/411949.html>> Acesso em 03 junho 2022.

GARRI P; LUNA, E; CHANAN, D; ALMEIDA, S. **A prática pedagógica do tutor no ensino a distância, resultados preliminares**. Disponível em

<http://repositoral.cuaed.unam.mx:8080/jspui/bitstream/123456789/1729/1/1-artigo_completo_tutoria.pdf>. Acesso em 23 maio 2022.

GELLER, Gabriel. **Manual para formatação de trabalhos acadêmicos**. Disponível em

<http://fit2.fit.br/sitedoprofessor/professor/link/20120331153850Manual_para_Formatacao_d_e_Tra_balhos_Academicos_FIT.pdf>. Acesso em 24 maio 2022.

GIANNASI, M; ALMEIDA, S; CHANAN, D; LUNA, E; GATTI, P (2005). **A prática pedagógica do tutor no ensino a distância, resultados preliminares**. Disponível em

<http://repositoral.cuaed.unam.mx:8080/jspui/bitstream/123456789/1729/1/1-artigo_completo_tutoria.pdf>. Acesso em: 22 junho 2022.

GIESTA, L. F. M. **Guia do Tutor LANTE**. 2013. Disponível em <http://www.lanteuff.org/formacaotutores/pluginfile.php/811/mod_resource/content/4/Guia_do_Tutor_LANTE_2013.pdf> Acesso em maio/2022.

GODOY, Arilda Schmid. **Pesquisa qualitativa: tipos fundamentais**.

<<https://www.scielo.br/j/rae/a/ZX4cTGrqYfVhr7LvVyDBgdb/?format=pdf&lang=pt>>. Acesso em 10 junho 2022.

GONÇALVES, Alexandre. (2011) **Manual de Orientação Metodológica para trabalhos acadêmicos**. Disponível em

<<http://facicruze.sslblindado.com/images/documentos/20131010153443a.pdf>> Acesso em 23 maio 2022.

GONÇALVES, M. I. R. **Reflexões sobre ‘silêncio virtual’ no contexto do grupo de discussão na aprendizagem via rede.** Educação no ciberespaço. Disponível em <proal4b.pbworks.com/f/Reflexao_silenciovirtual.doc> Acesso em: 10 maio 2022.

GOMES, G; SARAGOÇA, V; DOMINGUES, M. **Competências para a docência on line; Recepção de processos/tutores na pós-graduação em EAD.** Disponível em <<http://www.sigmees.com/files/Compet%C3%Aancias%20para%20a%20Doc%C3%Aancia%20OnLine%20Percep%C3%A7%C3%A3o%20de%20Professores%20Tutores%20de%20P%C3%B3sGradua%C3%A7%C3%A3o%20no%20Ensino%20a%20Dist%C3%A2ncia.PDF>>. Acesso em 28/06/2022.> Acesso em 20 junho 2022.

HAGUENAUER, Cristina (2005). **Metodologia e Estratégias de Educação a Distância.** Disponível em <<http://www.abed.org.br/congresso2005/por/pdf/118tcc3.pdf>> Acesso em 20 junho 2022.

LÉVY, Pierre. **Cibercultura.** São Paulo: Ed. 34, 1999.

LIMA, Denise Martins de Abreu; ALVES, Mario Nunes. **O feedback e sua importância no processo de tutoria a distância.** Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/pp/v22n2/v22n2a13.pdf>> Acesso em 20 junho 2022.

MACHADO, Liliana (2004). **O papel da tutoria em ambientes de EAD.** Disponível em: <<http://www.abed.org.br/congresso2004/por/htm/022-tc-a2.htm>> Acesso em: 21 junho 2022.

MADALENA, Emanuel Verdade da. **Netiqueta: As regras sociais de comportamento e comunicação na internet.** Disponível em: <<http://ae-aureliadesousa.com/ativos/img/biblioteca/netiqueta.pdf>>. Acesso em 26 junho 2022.

MORAN, J.M.; MASSETP M.T.; BEHRENS M.A. **Novas tecnologias e mediação pedagógica.** 15 ed. São Paulo: Papirus, 2000

MALLMANN, Elena Maria; DA ROCHA SCHNEIDER, Daniele. (2012) **Fluência tecnológica dos tutores em ambientes virtuais.** Disponível em <<http://seer.ufrgs.br/index.php/renote/article/view/44468>> Acesso em 04 junho 2022.

MILL, Daniel; LIMA, Abreu; LIMA, Valéria; TANCREDI, Regina. **O desafio de uma interação de qualidade na educação, o tutor e a sua importância nesse processo.** Disponível em <<http://www.sead.ufscar.br/outros/artigo-mill>> Acesso em 10 junho 2022.

- _____; FIDALGO, Fernando. **Sobre tutoria virtual na Educação à Distância: caracterizando o teletrabalho docente**. Disponível em: <<http://62.204.194.45/fez/eserv/bibliuned:19320/n02mill07.pdf>> Acesso em 25 junho 2022.
- MIRANDA, H; ARRUDA, E; MARISA, M. **Introdução à educação à distância**. UFU, Curso EE – Surdos. 2013.
- MOORE, Michael G. **Educação a distância: sistemas de aprendizado on-line**. 3ª edição. São Paulo: Cengage Learning, 2013.
- _____. **Teoria da Distância Transacional**. Revista Brasileira de Aprendizagem Aberta e a Distância. 30/8/2002. Disponível em: <<http://www.abed.org.br/publique>> Acesso em: 10 maio 2022.
- MORAES, Reginaldo C. **Educação a distância e ensino superior: introdução didática a um tema polêmico**. São Paulo: Editora Senac São Paulo, 2010.
- MORAN, José Manuel. **A educação que desejamos: Novos desafios e como chegar lá**. Campinas, SP: Papirus, 2007.
- _____. **O que é educação a distância**. Disponível em: <<http://www.eca.usp.br/prof/moran/dist.htm>> Acesso em 25 maio 2022.
- NEDER, Maria Lúcia C. **A Orientação Acadêmica na Educação a Distância: a perspectiva de (re) significação do processo educacional**. In: PRETI, O. (Org.).
- NETO, Cristiane Mendes; PERPÉTUO, Denise Graciolli de A. Martins. **Estratégias para construção de relações afetivas em ambientes virtuais de aprendizagem**. Disponível em: <<http://www.abed.org.br/congresso2010/cd/252010085045.pdf>> Acesso em 18 maio 2022.
- NOBRE, C.V.; MELO, K.S. **Convergência das Competências essenciais do mediador pedagógico da EAD**. ESUD – VII Congresso Brasileiro de Ensino Superior a Distância Ouro Preto, 3 – 5 de outubro de 2011 – UNIREDE. Disponível em: <<http://pt.scribd.com/doc/94697512/Convergencias-Das-Compentencias-Essenciais-Do-Mediador- Pedagogico-Da-EaD>>. Acesso em 30 maio 2022.
- NUNES, T; MORETTO, S; DALMAU, M; MELO P. **Competências fundamentais ao tutor de ensino a distância**. Disponível em <<http://pead.ucpel.tche.br/revistas/index.php/colabora/article/viewFile/122/07>>. Acesso em 07 junho 2022.
- OLIVEIRA, Eloiza; SANTOS, Lázaro. (2013). **Tutoria em Educação a Distância: didática e competências do novo “fazer pedagógico”**. Disponível em: <<http://www2.pucpr.br/reol/index.php/dialogo?dd1=7642&dd99=view>> Acesso em 06 junho 2022.

OLIVEIRA, Gleyva Maria Simões de Oliveira. **O sistema de tutoria na Educação à distância.** Disponível em:

<http://www.uab.ufmt.br/uab/images/artigos_site_uab/tutoria_ead.pdf> Acesso em 04 junho 2022.

PERRENOUD, Philippe. **Dez Novas Competências para Ensinar.** Tradução: Patrícia Chittoni Ramos. Porto Alegre: Artmed, 2000. 192p.

_____. **Práticas Pedagógicas, Profissão Docente e Formação: Perspectivas Sociológicas.** Lisboa: Publicações Dom Quixote, 1993.

OKADA, Alexandra Lilavati Pereira; SANTOS, Edméa Oliveira. **Comunicação educativa no ciberespaço: utilizando interfaces gratuitas.** Revista Diálogo Educacional, Curitiba, v. 4, n.13, p.161-174, set./dez. 2004.

ORESTI, Presti. **O estado da arte sobre “Tutoria”, modelos e teorias em construção.**

Disponível em:

<http://www.uab.ufmt.br/uab/images/artigos_site_uab/tutoria_estado_arte.pdf> Acesso em 03 junho 2022.

PRETI, Oreste. **Educação a Distância: uma prática educativa mediadora e mediatizada.**

In: _ (Org.). Educação a Distância: inícios e indícios de um percurso. Cuiabá: EdUFMT, 1996. p. 15-56.

RAMOS, Margarete da Silva Ramos. **Qualidade da tutoria e a formação do tutor: os efeitos desses aspectos em cursos à distância.** Disponível em:

<<http://www.aedi.ufpa.br/esud/trabalhos/poster/AT1/112988.pdf>> Acesso em: 03 junho 2022.

_____. **Qualidade da tutoria e a formação do tutor: os efeitos desses aspectos em cursos à distância.** Disponível em:

<<http://www.aedi.ufpa.br/esud/trabalhos/poster/AT1/112988.pdf>> Acesso em: 01 junho 2022.

RODRIGUES, C. O, CAVALCANTI, L. B., & da SILVA SANTOS, S. **Dinâmica da disciplina metodologia de estudo a distância e o sistema de tutoria na EAD.** Disponível em < <http://www.abed.org.br/congresso2013/cd/323.doc>>, Acesso em 30 maio 2022.

RODRIGUES, Ricardo. **Estratégias de Ensino e Aprendizagem para Modalidade de Educação à Distância.** Disponível em

<<http://www.abed.org.br/congresso2005/por/pdf/118tcc3.pdf>>. Acesso em 26 maio 2022.

ROPOLI, E. et al. **Orientações para o desenvolvimento de cursos mediados por computador.** Disponível em <<http://www.unicamp.br/EA/documentos/orientacoes.pdf>> Acesso em 23/05/2022.

SALES, Mary Valda Souza Sales. **Uma reflexão sobre produção do material didático para**

EAD. SUS, Brasil. Fórum Estratégias utilizadas por tutores. Disponível em <<http://atencaobasica.org.br/relato/5372>>. Acesso em: 23 maio 2022.

SODRÉ DORJÓ, Denise. **Relações afetivas: reais possibilidades na educação a distância**. Texto Livre: Linguagem e Tecnologia, vol. 4, núm. 2, julho-diciembre, 2011, pp. 28-37 Universidade Federal de Minas Gerais. Disponível em <<https://www.redalyc.org/pdf/5771/577163632005.pdf>>. Acesso em 20 junho 2022.

TECCHIO, E; DALMAU, M; MORETTO, S; NUNES, T; MELO P. **Competências fundamentais ao tutor de Ensino a Distância**. Disponível em <<http://www.abed.org.br/congresso2008/tc/5112008102029pm.pdf>> Acesso em 22 maio 2022.

TRACTENBERG, Leonel. **Seis competências essenciais da docência on line independente**. Disponível em <<http://www.abed.org.br/congresso2007/tc/552007113218PM.pdf>>. Acesso em 20 maio 2022.

UFB. **Idéias iniciais para fundamentar**. Curso Moodle para professores. Universidade Federal da Bahia, Disponível em:

<<http://www.moodle.ufba.br/mod/book/print.php?id=18263>>. Acesso em 21 maio 2022.

VALENTE, José Armando. **Educação à distância no ensino superior: soluções e flexibilizações**. Interfaces – Comunic, Saúde, Educ, v7, n12, p. 139-48, fev. 2003. Disponível em <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1414-32832003000100010> Acesso em 10 junho 2022.

VASCONCELLOS. Celso dos S. **Para onde vai o professor? Resgate do Professor como sujeito de transformação**. Ed. Libertad, São Paulo. 2003.

VELLOSO, Andrea; BARROS, Solange. **O papel do tutor na Ead... Tutoria à distância:diferentes funções, diferentes competências**. Disponível em <<http://www.educacaopublica.rj.gov.br/biblioteca/educacao/0407.html>> Acesso em 10 maio 2022.

VILARDI, Raquel Marques. **Uma proposta sócio interacionista para a formação de tutores emEAD**. Disponível em:

<<http://biblo.una.edu.ve/docu.7/bases/anali/texto/Villardid.pdf>>. Acesso em 10 maio 2022.

ZABALA, Antoni; ARNAU, Laia. **Como aprender e ensinar competências**. Tradução: Carlos Henrique Lucas Lima. Porto Alegre: Artmed, 2010.