



## O TUTOR E AS COMPETÊNCIAS NA EaD

THE TUTOR AND SKILLS IN EaD

Angela Maria dos Santos Rufino – (UFAC – [angelaczs08@gmail.com](mailto:angelaczs08@gmail.com))

### Resumo:

*Este artigo subdivide-se em dois momentos: O primeiro destaca a relevância do trabalho do tutor na Educação a Distância (EaD). E o segundo ressalta as competências necessárias para mediação pedagógica do orientador online no processo de ensino e aprendizagem na EaD. Trata-se de uma pesquisa bibliográfica e para isso foram utilizados como fonte de pesquisa livros, artigos científicos e monografias disponíveis na base de dados da SciELO. Enfatizou-se a relevância do mediador cibernético nesse novo cenário mediatizado pelas TICs (Tecnologias de Informação e Comunicação) e as aptidões necessárias para a realização de suas atribuições. A EaD é uma modalidade educativa em expansão por atender as exigências da sociedade contemporânea que necessita conjugar o binômio: tempo e espaço. E nisso, o professor virtual precisa estar sempre atualizado e ter a capacidade de se colocar no lugar do estudante para encontrar formas eficientes de superar os desafios e conseqüentemente contribuir para uma sociedade consciente, autônoma e crítica.*

**Palavras-chave:** Competências, EaD, Tutor.

### Abstract:

*This article is divided into two stages: The first highlights the importance of the tutor's work Education in Distance (EaD). The second emphasizes the skills needed for pedagogical mediation of online advisor in the process of teaching and learning in EaD. This is a bibliographic research and this was used as a source of research books, scientific papers and monographs available on the database SciELO. He emphasized the importance of cyber mediator in this new scenario mediated by TICs (Technologies Information and Communication) and the skills needed to perform their duties. The EaD is an modality educational expanding by meeting the demands of society contemporary that needs to conjugate the binomial: time and space. And that, the virtual teacher must always be updated and have the ability to put yourself in the student's place to find effective ways to overcome the challenges and thus contribute to a conscious society, autonomous and critical.*

**Keywords:** Skills, EaD, Tutor.

## 1. Introdução

A Educação a Distância (EaD) vem se consolidando como modalidade que abrange cada vez mais um número maior de discentes que ensejam uma especialização, aperfeiçoamento ou graduação. Ao mesmo tempo em que isso sinaliza avanços no segmento educativo, desencadeia-se a preocupação com a qualidade desse ensino. Essa apreensão





passa pela qualificação do profissional que faz a mediação entre o orientando e o conhecimento: o Tutor.

De acordo com Litwin (2001), a democratização em busca de saberes recruta estudantes de várias regiões, sobretudo as mais isoladas, reunindo várias realidades em um mesmo universo. E nisso, a EaD se faz crescente pela redução de custos tanto para a instituição como para o educando, e ainda rompe barreiras culturais, de espaço geográfico, de tempo, dinamizando os modos de aprender e ensinar. Além disso, os aprendizes tímidos que têm dificuldades em participar de uma discussão em sala de aula muitas vezes se sentem mais confortáveis em uma sala de aula *online*.

A educação virtual exige que os cursistas sejam autodisciplinados, ou seja, os educandos devem ter maior iniciativa de acesso, aprender e compreender o material didático. Este tipo de aprendizagem independente pode ser especialmente difícil porque alguns lecionandos não desenvolveram habilidades necessárias para se tornarem alunos emancipados. Outros, podem não ter a motivação para aprender de forma independente e quando confrontados com desafios acadêmicos específicos, por exemplo, algum problema de suporte técnico, podem facilmente tornar-se desanimados e desistir do curso.

Segundo Ferreira e Rezende (2004), neste processo de aprendizado há indivíduos com diferentes níveis cognitivos. Esses fatores precisam ser considerados pelo sistema de tutoria. Por esse motivo, o orientador *online* necessita conhecer o estudante, e intervir adequadamente para que o discente avance.

Através do estudo sobre o importante papel do professor virtual e das competências inerentes ao seu fazer pedagógico é possível entender que há um perfil exigido para essa função. Nem todos que se dizem professores estão capacitados para atuar adequadamente nesta modalidade de ensino que é exponencialmente nobre por abraçar um quantitativo de singularidades que nenhuma outra modalidade educativa é capaz de contemplar, transformando o espaço da aula num mosaico de diferentes ideias e culturas.

O facilitador *online* deve esforçar-se para que seus aprendizes estejam constantemente envolvidos no curso e incentivá-los ao diálogo para garantir que os lecionandos não se sintam negligenciados e que a sala de aula virtual não seja interpretada como um lugar solitário.

## 2. Objetivos

Conhecer a importância do trabalho do Tutor na EaD;  
Identificar as competências essenciais ao tutor para o bom desempenho do aluno na EaD.

## 3. Metodologia

Para investigarmos o assunto em foco, usamos a pesquisa bibliográfica que “[...] é desenvolvida com base em material já elaborado, constituído principalmente de livros e artigos científicos” (GIL, 2007, p.64).





A pesquisa bibliográfica consiste em buscar fontes de consultas que podem ser úteis para o desenvolvimento da pesquisa. E isso não é tarefa fácil porque existe uma enorme quantidade de informações científicas que continuam a proliferar a todo o momento e isso demanda tempo uma vez que temos que depurar, confrontar, comparar as informações para enfim obtermos um resultado que responda aos objetivos pertinentes ao estudo.

## 4. Pressupostos teóricos

### 4.1 A importância do tutor na EaD

Na modalidade EaD, o foco é a aprendizagem autônoma do aluno. Para isso, a EaD vem sendo estruturada com uma variedade de profissionais como *designers* instrucionais e gestores do material didático para auxiliar esse processo de aquisição de saberes. Porém, o Tutor, sujeito de estudo desta pesquisa é um dos elementos fundamentais para mediar os conteúdos científicos junto ao educando.

Ao professor eletrônico é dada uma infinidade de títulos, tais como: “[...] tutor virtual, tutor eletrônico, tutor presencial, tutor de sala de aula, tutor local, orientador acadêmico, animador e diversas outras” (MILL, 2008, p. 3). Seja qual for a designação é incontestável a significância das atividades desse profissional da educação, como também a necessidade da permanente capacitação desse colaborador, a fim de manter a qualidade e a satisfação dos cursistas.

De acordo com Amaral (2004), Preti (1996), Demo (1998), o papel do facilitador *online* deve ser de motivador e estimulador pela a busca do conhecimento autossuficiente. E para isso deve valer-se das diversas ferramentas tecnológicas síncronas e assíncronas, como: simulação de experiências, webconferências, áudios, hipertextos, mapas conceituais, jogos, vídeos, chats, blogs, e-mails, fóruns. Nisso, a sala de aula deixa de ser um espaço confinado a quatro paredes com uma estrela no palco e transforma-se em um espaço de partilha em que todos são personagens centrais.

Por exercer incumbências significativas, exige-se que a mediação desenvolvida pelo orientador acadêmico seja constantemente aprimorada, através dos cursos de capacitação para que possam desempenhar sua função de forma eficiente, atendendo as necessidades dos aprendizes em cada etapa do processo de ensino.

Conforme Chermann e Bonini (2000), sendo o facilitador eletrônico um dos agentes protagonistas na EaD, é necessário que se auto avalie constantemente e compreenda que já não é mais detentor de nenhum saber, mas sim um parceiro, um colaborador mais experiente.

Para Lévy (1999), o tutor deve deslocar-se no sentido de incentivar a aquisição de conhecimentos e o pensamento crítico, tornando-se uma espécie de animador que incita os discentes à troca de ideias, à mediação relacional e simbólica e à pilotagem personalizada dos percursos para aquisição de conteúdos.





#### 4.2 As competências do tutor na mediação pedagógica

A utilização do termo “competência” surge na década de 80, com o objetivo de selecionar mão de obra qualificada e encontrar o profissional que saiba como utilizar em sua função os diversos saberes adquiridos. Competência é “[...] a faculdade de mobilizar um conjunto de recursos cognitivos (capacidades, informações, etc.) para solucionar com pertinência e eficácia uma série de situações.” (PERRENOUD, 2000, p. 41). Trata-se da aplicação do saber, em que o aprendizado é posto em prática para solucionar situações previstas e não previstas.

No quadro abaixo expomos alguns posicionamentos quanto às competências requeridas para o exercício de tutoria:

Quadro 1-Competências fundamentais ao tutor sob vários olhares

Fleury e Fleury (2000)	<p>Saber Agir. Saber o que e por que faz. Saber julgar, escolher, decidir. Saber mobilizar recursos. Criar sinergia e mobilizar recursos e competências. Saber comunicar. Compreender, trabalhar, transmitir informações e conhecimentos. Saber aprender. Trabalhar o conhecimento e a experiência, rever modelos mentais, saber desenvolver-se. Saber engajar-se e comprometer-se [...] Ser responsável, assumindo os riscos e consequências de suas ações e sendo por isso reconhecido. Ter visão estratégica. Conhecer e entender o negócio da organização, o seu ambiente, identificando oportunidades e alternativas (FLEURY, A. C.C.; FLEURY, M. T. L., 2000, p.43).</p>
Gonzalez (2005)	<p>O tutor deve tratar conhecimentos com seus alunos, através dos recursos tecnológicos disponíveis, como e-mail, telefone, fax e mesmo a velha tradicional correspondência escrita e enviada por correio. O tutor deve sempre que possível fazer do primeiro teste um ensaio [...]. O tutor deve fornecer <i>feedback</i> (resposta) aos alunos. O tutor deve ter cuidado com palavras que possam ser interpretadas como prenunciadores de má notícia [...]. O tutor deve, em seus comentários devolutivos, evitar ao máximo utilizar expressões que possam conter carga negativa ou depreciativa (GONZALEZ, 2005, p. 71).</p>
Mercado (2006)	<p>[...] deve ter a capacidade de gerenciar equipes e administrar talentos, habilidades de criar e manter o interesse do grupo pelo tema; ser motivado e empenhado em acompanhar a aprendizagem dos alunos, pois terá grupos de alunos heterogêneos, formados por pessoas de regiões distintas com vivências bastante diferenciadas, culturas e interesses diversos, exigindo do tutor uma habilidade gerencial com pessoas extremamente eficiente. Deve ter domínio sobre o conteúdo do texto e do assunto para ser capaz de esclarecer possíveis dúvidas referentes ao tema abordado pelo autor; a bibliografia recomendada, as atividades e eventos relacionados ao assunto (MERCADO, 2006, p. 147).</p>





Tractenberg e Tractenberg (2007)	<p>a) competências pedagógicas e técnicas, as quais o Professor-Tutor deve ter o domínio dos métodos de ensino e aprendizagem e o domínio do conteúdo;</p> <p>b) competências sócio afetivas, as quais o Professor-Tutor deve ter a capacidade de criação de um ambiente interpessoal favorável à aprendizagem promovendo e coordenando discussões capazes de construir relacionamento que tenham por base a motivação em aprender;</p> <p>c) competências gerenciais, as quais o Professor-Tutor deve ser capaz de organizar e coordenar as atividades e procedimentos relativos ao curso e toda capacidade de administração que envolve planejamento e orientação das atividades;</p> <p>d) competências tecnológicas, as quais o Professor-Tutor deve manifestar seu domínio sobre as tecnologias de informação e de comunicação requeridas para a condução das atividades tais como: fórum, e-mail, chat, videoconferência (TRACTENBERG, R.; TRACTENBERG, L., 2007, p. 2).</p>
Niskier (1999)	<p>[...] comentar os trabalhos realizados pelos alunos; corrigir as avaliações dos estudantes; ajudá-los a compreender os materiais do curso através de discussões e explicações; ajudar os alunos a planejarem seus trabalhos; organizar círculos de estudo; fornecer informações por telefone, fac-símile e e-mail; supervisionar trabalhos práticos e projetos; atualizar informações sobre o progresso dos estudantes; fornecer <i>feedback</i> aos coordenadores sobre os materiais dos cursos e as dificuldades dos estudantes (NISKIER, 1999, p. 393).</p>
Maia (2002)	<p>Competência tecnológica - domínio técnico suficiente para atuar com naturalidade, agilidade e aptidão no ambiente que está utilizando. É preciso ser um usuário dos recursos de rede, conhecer sites de busca e pesquisa, usar e-mails, conhecer a netiqueta, participar de listas e fóruns de discussão, ter sido mediador em algum grupo (<i>e-group</i>). O tutor deve ter um bom equipamento e recursos tecnológicos atualizados, inclusive com <i>plug-ins</i> de áudio e vídeo instalados, além de uma boa conexão com a Web. O tutor deve ter participado de pelo menos um curso de capacitação para tutoria ou de um curso <i>online</i>; preferencialmente, utilizando o mesmo ambiente em que estará desenvolvendo sua tutoria.</p> <p>Competências sociais e profissionais- deve ter capacidade de gerenciar equipes e administrar talentos, habilidade de criar e manter o interesse do grupo pelo tema, ser motivador e empenhado. É provável que o grupo seja bastante heterogêneo, formado por pessoas de regiões distintas, com vivências bastante diferenciadas, com culturas e interesses diversos, o que exigirá do tutor uma habilidade gerencial de pessoas extremamente eficiente. Deve ter domínio sobre o conteúdo do texto e do assunto, a fim de ser capaz de esclarecer possíveis dúvidas referentes ao tema abordado pelo autor, conhecer os sites internos e externos, a bibliografia recomendada, as atividades e eventos relacionados ao assunto. A tutoria deve agregar valor ao curso (MAIA, 2002, p. 13).</p>
Nobre e Melo (2011)	<p>[...] ser conhecedor do conteúdo que está dinamizando; articular o material didático com os saberes trazidos pelos cursistas; envolver os cursistas em atividades de pesquisa; oferecer rápido <i>feedback</i> ao aluno; problematizar novas perspectivas nos fóruns de discussão quando o assunto em pauta já estiver próximo do esgotamento; utilizar a avaliação formativa como opção de avaliação contínua e processual que enriquece a aprendizagem do aluno; estimular perspectivas diferenciadas no debate nos fóruns; desenvolver a cooperação entre os cursistas; despertar o aluno para sua corresponsabilidade com o curso e sua aprendizagem; estimular o gosto pela pesquisa; incluir processos de autoavaliação do aluno e da sua atuação; estimular a aprendizagem colaborativa e projetos de trabalho em grupo; gerir crises ou conflitos entre pessoas; cuidar da linguagem e postura na mediação; desenvolver capacidade de resiliência para oferecer segurança aos seus cursistas; buscar fluência tecnológica tanto em relação ao ambiente virtual do curso quanto das redes sociais que podem auxiliar o seu trabalho; construir uma mediação incentivadora para os cursistas que tenham mais dificuldade no tocante à fluência tecnológica; analisar situações de constrangimento ocorridas na sala de aula virtual e intervir na melhor ocasião e com a sutileza que a situação demandar; buscar refletir sobre sua prática e analisar as fragilidades encontradas e possibilidades de superação; procurar formação contínua tanto na área (concentração de temas e assuntos) em que está mediando quanto sobre a modalidade, tecnologias atuais e metodologias eficazes para o processo de ensino-aprendizagem; instigar a construção do conhecimento de forma coletiva; efetuar a ligação do saber cognitivo com o saber circunstanciado do aluno; buscar estratégias que possam favorecer uma aprendizagem significativa, levando em consideração os conhecimentos prévios dos alunos( NOBRE; MELO, 2011, p. 6)</p>





<p>Mill (2006)</p>	<p>Convencer-se: Em primeiro lugar, verifique se é exatamente isso o que deseja e saiba que a dedicação precisa ser contínua no processo. É um trabalho em que você entra e não consegue mais sair! Pense antes de entrar. — Antes de entrar no trabalho em EaD, tenha certeza do tipo de curso em que está entrando para não acontecer equívocos[...].</p> <p>Organizar-se: Seja extremamente organizado; a EaD demanda muita organização pessoal, do tempo e do trabalho a ser executado. — Ter muita disciplina, organização e responsabilidade, inclusive para respeitar aos seus tempos e espaços de trabalho e descanso. — A disciplina, o planejamento e a execução do trabalho são processos obrigatórios para você vencer as intenções pedagógicas propostas. — Seja organizado e saiba planejar o tempo e o cronograma das atividades [...]. Frequência e dedicação para não perder a sintonia com os alunos. — Não assimilem de forma pessoal as ausências nas turmas, na maioria das vezes não é sua responsabilidade.</p> <p>Disciplinar-se: Ritmo e periodicidade são as chaves para não acumular trabalho. Conecte-se e visite sua sala de aula todos os dias. Responda e estimule seus alunos, se possível, todos os dias. — Acesse os cursos uma vez por dia, sempre! Isso vai fazer a diferença. — Desenvolva a capacidade de disciplina e frequência ao acessar o curso[...]. Elabore seu horário de atendimento aos educandos, é importante para não sobrecarregar-se de tarefas.</p> <p>Expressar-se: Aprenda a ter objetividade nas suas explicações e/ou orientações. — Cumpra os prazos e saiba se comunicar com os alunos de forma correta. Clareza na exposição de ideias é imprescindível. — Melhore a redação (correção gramatical, ortográfica, estrutura do texto etc.; revise a gramática e livros de redação).</p> <p>Compartilhar-se: Tenha paciência e cultive o movimento de empatia (para entender o outro) e de simpatia também. — A sinergia com seus colegas pode fazer o educador virtual sentir-se menos solitário, portanto, contribua para a inteligência coletiva e aprenda com seus colegas também [...].</p> <p>Dedicar-se: Aperfeiçoamento profissional constante e disponibilidade. Para além de teorias, repense sua formação didático-pedagógica... Verá que isso será ótimo também para os alunos presenciais. — Dedicação é a palavra-chave. O aluno do curso a distância parece ser mais carente, precisa de muita atenção. Precisa que você responda rapidamente aos seus questionamentos, por exemplo.</p> <p>Responsabilizar-se: Não confunda EaD com trabalho fácil, pois não o é. Dá muito mais trabalho que o presencial. Não pense que a EaD não lhe demanda tempo porque ela demanda e muiiiiito! — Prepare-se para muito trabalho, seja organizado e delimite o tempo para esta atividade. — Pense em educação a distância virtual com qualidade e muita seriedade, pois os seus alunos são extremamente exigentes e interessados em aprender. Despir-se do preconceito de que EaD não funciona[...].</p> <p>Cuidar-se: Prepare os olhos, as mãos, pulsos e dedos, a coluna, o espírito da esposa/marido e as alterações de humor [...].</p> <p>Desafiar-se: Aceite o desafio! Trabalhe com dedicação e empenho. — Faça tudo que for possível para que os alunos não desistam do curso nas primeiras duas semanas. Se conseguir mantê-los ativos nas duas primeiras semanas, a probabilidade de este aluno concluir o curso com êxito é muito maior. Capte o espírito da coisa e o mais desafiador, o resto acontece! —Busque desenvolver a criatividade. EaD requer criatividade no processo de tutoria (MILL, 2006, p.244).</p>
<p>Lima e Rosatelli (2006)</p>	<p>[...] possuir atitude crítica e criativa no desenvolvimento de suas atribuições; desenvolver a capacidade de estimular a resolução de problemas; possibilitar aos cursistas uma aprendizagem dinâmica; ser capaz de abrir caminhos para a expressão e a comunicação; fundamentar-se na produção de conhecimentos; apresentar atitude pesquisadora; possuir uma clara concepção de aprendizagem; estabelecer relações empáticas com seus interlocutores; possuir capacidade de inovação; facilitar a construção de conhecimentos. (LIMA; ROSATELLI, 2006, p.45)</p>
<p>Rodrigues (2008)</p>	<p>É preciso que o docente <i>online</i> esteja sempre disposto no esclarecimento das dúvidas, que instiga o debate, considere todas as opiniões dos cursistas e, primordialmente incentive a colaboração em sua mediação pedagógica. [...] a postura favorável do docente diante da interatividade influencia seus alunos. As interfaces fórum, chat, correio eletrônico e videoconferência potencializam as práticas docentes, pois possibilitam desenvolver o diálogo, a aprendizagem colaborativa e a autonomia, dimensões fundamentais da interatividade na educação <i>online</i>. (RODRIGUES, 2008, p. 56).</p>

Fonte: Elaborada pela autora com base nos dados da pesquisa





De acordo com o Quadro 1, percebe-se que para exercer o pleno funcionamento das competências tutoriais em cursos de educação a distância exige-se uma gama de habilidades que se tornam elementos capitais para alcançar um processo que vislumbre uma aprendizagem satisfatória e que de fato forme indivíduos conscientes, autônomos e ativos. E um dos elementos tocantes reside na habilidade comunicativa uma vez que no ensino tradicional o educador pode utilizar a sua presença física para facilitar a comunicação através da voz, entonação, expressões e gestos.

Na sala de aula virtual todos devem confiar em textos escritos, tendo em vista que o ambiente cibernético é essencialmente um espaço de comunicação escrita. E este fato coloca uma ênfase excessiva sobre o estilo, atitude e entonação desenvolvida no ato de exprimir os pensamentos e ideias. Uma brincadeira aparentemente inocente pode parecer fria e hostil para o orientando ao lê-la na tela.

De acordo com Kenski (2003) a transição da sala de aula para os ambientes virtuais não é fácil. Uma nova linguagem comunicacional se apresenta no espaço da cultura educacional digital. Não é possível ver as expressões faciais e a “fala” dos corpos de discentes e docentes. Nenhuma das formas convencionais de modificar as declarações ambíguas ou irônicas como piscada de olho, sorriso, encolher os ombros, levantar sobrancelhas estão disponíveis no espaço cibernético. Assim, o orientador acadêmico deve atentar-se às nuances que envolvem o clima na sala de aula. Daí a importância de recuperar suas presenças por meio de diversas linguagens que humanizem as propostas disciplinares e criem um clima de comunicação, sintonia e agregação entre os participantes.

Outro ponto relevante para criar um ambiente centrado no lecionando, é o fornecimento de um *feedback* consistente durante todo o curso. A falta de uma resposta imediata é extremamente frustrante para os educandos virtuais e pode impedi-lo de progredir. O estudante que não recebe uma resposta condizente aos seus comentários pode sentir-se rejeitado.

O facilitador *online* não pode ficar acessível vinte e quatro horas por dia. Portanto, ele deve estabelecer procedimentos claros para a comunicação com os alunos, por exemplo, responder as perguntas dentro de um prazo de 24 horas a partir do momento em que foi recebida.

## 5. Considerações finais

Este estudo relatou a importância do trabalho do orientador *online* e das competências intrínsecas ao seu trabalho. Não basta ter uma enorme quantidade de cursistas em rede, mas é necessário mantê-los e formá-los com qualidade. E para isso, o mediador virtual deve ter uma boa formação acadêmica, dominar os recursos tecnológicos, abrir-se ao diálogo, ser motivador e estimulador da aprendizagem autônoma.

Ao construir um ambiente virtual amigável, o mediador *virtual* colabora não só para a construção do conhecimento científico, mas também para a formação do caráter do próprio aprendiz, pois transforma-se em exemplo de indivíduo que respeita as diferenças e valoriza as diversas opiniões. O desafio da EaD continua a ser o mesmo para todos os professores sejam em salas presenciais ou virtuais: compartilhar suas ideias, tempo e “coração” com os alunos.





## 6. Bibliografia básica

AMARAL, M. T. M. **Tutoria em Educação a Distância**. 2004. Disponível em: < <http://www.nescon.medicina.ufmg.br/biblioteca/imagem/2492.pdf> > Acessado em 23 de Maio de 2016.

CHERMANN, M.; BONINI, Luci M. **Educação a distância: novas tecnologias em ambientes de aprendizagem pela internet**. São Paulo: Braz Cubas, 2000.

DEMO, P. **Questões para teleducação**. Petrópolis: Vozes, 1998.

FERREIRA, M.M.S. e REZENDE. R.S.R. **O trabalho de tutoria assumido pelo Programa de Educação a Distância da Universidade de Uberaba: um relato de experiência**. 2004. Disponível em: < <http://www.abed.org.br/seminario2003/texto19.htm> >. Acessado em 23 de Maio de 2016.

FLEURY, A. C. C.; FLEURY, M. T. L. **Estratégias empresariais e formação de competências**. São Paulo: Atlas, 2000.

GIL, A. C. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 5.ed. São Paulo: Atlas, 2007.

GONZALEZ, M. **Fundamentos da tutoria em educação a distância**. São Paulo: Avercamp, 2005.

KENSKI, V. M. **Tecnologia e as Alterações no Espaço e Tempo de Ensinar e Aprender**. São Paulo: Papirus, 2003.

PRETI, O. **Educação a Distância: uma prática educativa mediada e mediatizadora**. In: \_\_\_\_\_ (Org). **Educação a Distância: inícios e indícios de um percurso**. Cuiabá: EDUFMT, 1996.

LÉVY, P. **A inteligência coletiva: por uma antropologia do ciberespaço**. 4. ed. São Paulo: Loyola, 2003.

LIMA, D. R.; ROSATELLI, M. C. **Um sistema de tutor inteligente para um ambiente virtual de ensino-aprendizagem**. Módulo Tutoria. Programa de Formação Continuada em Mídias na Educação. Brasília: MEC/SEED, 2005.

LITWIN, E. (Org.). **Educação a distância: temas para o debate de uma nova agenda educativa**. Porto Alegre: Artmed, 2001.

MAIA, C. **Guia Brasileiro de Educação a Distância**. São Paulo: Esfera, 2002.





MERCADO, L. P. **Tutoria no Curso TV na Escola e os desafios de hoje**. In: \_\_\_\_\_. Experiências com tecnologias de informação e comunicação na educação. Maceió: Edufal, 2006.

MILL, D. **Educação a distância: desafios contemporâneos**. São Carlos: EdUFSCar, 2008.

\_\_\_\_\_. **Educação a distância e trabalho docente virtual: sobre tecnologia, espaços, tempos, relações sociais de sexo e coletividade na idade média**. Belo Horizonte, 2006, 252 f. (Tese de doutorado em Educação) FAE/UFMG.

NISKIER, A. **Educação a Distância: a tecnologia da esperança**. São Paulo, Loyola, 1999.

NOBRE, C. V.; MELO, K. S. **Formação continuada on-line de tutores em exercício: uma experiência da UAB**. In: I Seminário Web Currículo PUC-SP – A Integração de Tecnologias de Informação e da Comunicação ao Currículo. “Anais...” São Paulo, 2011.

PERRENOUD, P. et al. **10 novas competências para ensinar**. Porto Alegre: ArtMed, 2000.

RODRIGUES, T. C. dos S. **A prática pedagógica do docente online: da formação à ação**. In: I Seminário Web Currículo PUC-SP – A Integração de Tecnologias de Informação e da Comunicação ao Currículo. “Anais...” São Paulo, 2008.

TRACTENBERG, R.; TRACTENBERG, L. **Seis competências para a docência online independente**. 13º. Congresso Internacional de Educação a Distância, ABED, Curitiba, 2007. Disponível online: [www.abed.org.br](http://www.abed.org.br). Acesso em: 22 de Abril de 2016.

