

O PAPEL DO TUTOR NA APRENDIZAGEM – EAD

THE ROLE OF THE TUTOR IN LEARNING E-LEARNING

Viviane Vieira Hatakeyama 1
Álvaro Cardoso Gomes 2

1 Aluna no programa de Mestrado Interdisciplinar em Ciências Humanas da Universidade de Santo Amaro. Professora das Faculdades Santa Marcelina e Centro Universitário SENAC. Bacharel em Administração pela Universidade Estácio Radial e Licenciada em Pedagogia, Especialista em Gestão de Recursos Humanos e Gestão Educacional. Atua como Professora e Tutora dos Cursos de Graduação e Pós-Graduação na Educação a Distância. E-mail: vivianeveira.sousa@yahoo.com.br

2 Professor das Faculdades Tibiricá e Santo André. Professor Titular de Literatura Portuguesa na Universidade de São Paulo. Coordenador do Curso de Letras da USP. Professor de Literatura na Universidade São Marcos Pró-Reitor de Graduação na Universidade São Marcos. Visiting Professor University of Berkeley, California, EUA. Visiting Writer Middlebury College, VT, EUA. Professor de Graduação e Pós-Graduação da Universidade Santo Amaro. Coordenador do Mestrado Interdisciplinar em Ciências Humanas da UNISA. Doutor pela USP em Literatura Portuguesa. E-mail: acgomes@prof.unisa.br

Resumo: Esta pesquisa discorre sobre o papel do tutor na mediação do ensino e aprendizagem, no âmbito da educação a distância (EAD) que redimensionou o conhecimento para uma troca de aprendizagem indireta (interface), de forma imediata e mediatizada. Essa nova realidade educativa impõe discussões e debates sobre esse processo de construção de conhecimentos que implica em novos espaços de aprendizagem, e principalmente, novos métodos. Por esta razão, este estudo dialogou sobre essa modalidade de ensino, de modo a compreender a nova dimensão interativa entre tutor e aluno, na perspectiva da tecnologia educacional (TE), que possibilita o ensino a distância. Nessa linha de raciocínio, foi possível compreender as abordagens didáticas da educação à distância, tendo em vista que, ela trouxe para o contexto do ensino e aprendizagem um novo tipo de interação entre tutor e aluno (aluno e professor). Considerando esses aspectos, o objetivo geral da pesquisa é refletir sobre o papel do tutor na EAD e os objetivos específicos são abordar os elementos relativos à Educação online, condizentes à Educação Superior e identificar o papel do tutor neste processo, dentro desse novo paradigma de ensino-aprendizagem. A metodologia utilizada foi de caráter bibliográfico, fundamentada por autores relevantes que abordam o tema.

Palavras-chave: EAD. Aprendizagem. Tutoria. Interação.

Abstract: This research deals with the role of the tutor in the mediation of teaching and learning, in the scope of distance education (EAD), which has resized the knowledge to an indirect learning exchange (interface), in an immediate and mediatized way. This new educational reality imposes discussions and debates on this process of building knowledge that implies new learning spaces, and especially, new methods. For this reason, this study discussed this teaching modality in order to understand the new interactive dimension between tutor and student, in the perspective of educational technology (TE), which enables distance learning. In this line of reasoning, it was possible to understand the didactic approaches of distance education, considering that it has brought to the context of teaching and learning a new type of interaction between tutor and student (student and teacher). Considering these aspects, the general objective of the research is to reflect on the role of the tutor in ODL and the specific objectives are to address the elements related to Online Education, appropriate to Higher Education and to identify the role of the tutor in this process, within this new teaching paradigm-learning. The methodology used was of a bibliographic character, based on relevant authors that approach the theme.

Keywords: EAD. Learning. Mentoring. Interaction.

Introdução

Este artigo aborda o papel do tutor na mediação do ensino e aprendizagem, no âmbito da educação a distância (EAD). Essa modalidade de ensino redimensionou para uma troca de conhecimentos, em uma troca de aprendizagem indireta (interface), de forma imediata e midiaticizada. Por esta razão, este estudo dialogou sobre essa modalidade de ensino, de modo a compreender a nova dimensão interativa entre tutor e aluno, na perspectiva da tecnologia educacional (TE), que possibilita a EAD.

A EAD pode ser definida como uma modalidade de ensino que vem se destacando, e, concorrentemente, uma posição importante no âmbito da educação contemporânea. Paralelamente, os recursos, tanto humanos, quanto tecnológicos, permeados pelas tecnologias de informação e comunicação (TIC), facilitam a aprendizagem e a atualização profissional.

Essa nova realidade educativa, impõe discussões e debates sobre esse processo de construção de conhecimentos que implica em novos espaços de aprendizagem, e principalmente, novos métodos.

Essa perspectiva deixa patente que a disseminação do uso das tecnologias de informação e comunicação (em diferentes ramos da atividade humana), e sua integração e utilização nas diferentes áreas de conhecimento, tem facilitado e evidenciado várias possibilidades de ampliar o acesso à educação superior e ao desenvolvimento colaborativo de pesquisas científicas.

Nesse tocante, o Brasil tem avançado na tecnologia educacional, facilitando a educação online. Nesse sentido, trata-se de uma pedagogia cujos métodos, conceitos, e acessibilidade provocaram impactos na educação devido a sua característica virtual, onde o tempo e o espaço desapareceram, surgindo novas formas de interação entre professor e estudante, em outras palavras, entre tutor e aluno (CEAD, 2007). O acesso à internet e a tecnologia portátil (notebook, celular, entre outros) e as redes sem fio tornaram possível a oferta de muitas oportunidades para todo perfil de estudante (MORAN, 2000).

Essa realidade educativa impõe discussões e debates sobre esse processo educativo que implica em novos espaços de aprendizagem, e principalmente, nos métodos utilizados, com vistas a compreender essa dimensão interativa entre tutor e aluno, na perspectiva da tecnologia educacional (TE), que possibilita o ensino a distância. Nesse contexto, faz-se necessário compreender as abordagens didáticas da educação online, tendo em vista que ela trouxe para o contexto do ensino e aprendizagem, um novo tipo de interação que ocorre por meio a interatividade entre tutor e aluno (aluno e professor), no âmbito da graduação. (RAIÇA, 2009).

Considerando todos esses aspectos, fica evidente que as mudanças no processo educativo tornaram a realidade do ensino-aprendizagem mais dinâmica, tendo em vista que, a interação entre tutor e estudante é viabilizada por uma combinação de suporte técnico de comunicação, onde a sala de aula corresponde a um ambiente virtual (telessala) e as aulas recebem a denominação de fórum. A partir dessa constatação, o problema deste estudo é: qual a importância da tutoria na educação online?

Logo, este estudo se justifica, porque busca respostas para questionamentos relativos aos atributos e desempenho da tutoria, no parâmetro dessa nova metodologia de ensino (online). Afinal, a educação virtual tem uma dimensão diferenciada da presencial, como por exemplo, se antes o estudante utilizava o texto, hoje se vale do hipertexto, se antes a interação ocorria por meio da aula presencial, hoje acontece através de fórum, e a sala de aula é representada por telessalas.

O objetivo geral é abordar os elementos relativos à Educação online, condizentes à Educação Superior e os específicos são demonstrar o papel do tutor, dentro desse modelo de ensino-aprendizagem.

A metodologia utilizada foi a pesquisa bibliográfica descritiva, tendo em vista que os elementos significativos da EAD são discutidos, com o intuito de conhecer os aspectos interativos dessa relação de aprendizagem (virtual), enfatizando o papel do tutor, que é o sujeito responsável pela mediação e troca de informações. (RAIÇA, 2009).

Conforme Seabra (2001), o conhecimento é o meio pelo qual se compreende os fenômenos sociais, e essa compreensão é possível, através de um método adequado para encontrar explicações coerentes sobre o que se pesquisou, e ao mesmo tempo, sugerindo alternativas para novas formas de abordagens.

O ato de conhecer é o processo de interação efetuado entre o indivíduo e a realidade, permitindo descobrir a sua forma de ser, ou pelo menos adquirir respostas provisórias para um problema definido. As soluções para os problemas é o que se pode chamar de conhecimento propriamente dito. Entretanto, nem sempre a explicação para a ocorrência dos fenômenos naturais e sociais tem o mesmo significado, pois ela depende dos processos de produção e dos modos de apropriação do conhecimento. (SEABRA, 2001)

Portanto, esta pesquisa, cujo enfoque versa sobre os novos significados de interatividade no contexto da educação online, no âmbito do ensino superior, está seguindo os procedimentos metodológicos exigidos para a viabilidade de uma pesquisa de mestrado, tendo em vista a formulação do problema e dos seus objetivos. Além disso, definiu o método de conhecer, compreender e explicar os aspectos educativos (e sociais) que permeiam a educação à distância.

A Tutoria Online na Educação a Distância

A tutoria se responsabiliza pela interação personalizada e contínua dos estudantes com o sistema de ensino EAD, uma vez que suas ações facilitam o andamento dos cursos mediando, orientando e alertando para a realização das atividades propostas, encaminhando, resolvendo dúvidas ou encaminhando para um professor especializado.

A tutoria desempenha papel fundamental na EAD, pois apenas o uso do material didático pode não garantir a aprendizagem. Desse modo, a interação com a tutoria é uma forma de se propiciar ao estudante a distância, uma relação que apenas outro sujeito, outro ser humano pode fornecer, contribuindo com sua formação, com suas experiências, com sua subjetividade (BEZERRA; CARVALHO, 2011, p. 241).

A principal responsabilidade da tutoria é “garantir a inter-relação personalizada e contínua dos estudantes com o sistema. Essa ação viabiliza a articulação necessária entre os elementos do processo educativo e a consecução dos objetivos propostos”, conforme ressalta Martins (2003 apud TORRES, 2007, p. 33).

Breve Histórico sobre a Tutoria

O método da tutoria originou-se no século XV, dentro das universidades, cujo foco era a orientação de caráter religioso, com o intuito de difundir a fé e a conduta moral. Em seguida, no século XX, o tutor assumiu o papel de orientador no decorrer dos trabalhos acadêmicos, e até hoje permanece com essa característica (SÁ, 1998).

Convém ressaltar que há muitos anos a tutoria faz parte da aprendizagem brasileira. No entanto, a partir da nova Lei de Diretrizes e Bases da Educação (LDB/1996), ela foi normatizada do ponto de vista tecnológico, integrando-se aos diferentes níveis e modalidades de educação, e utilizando diferentes eixos tecnológicos, de modo a construir diferentes itinerários formativos e interativos (BRASIL, 1996).

Com o avanço tecnológico, a tutoria ganhou espaço nos ambientes virtuais de aprendizagem (AVA).

[...] a chegada da internet criou um mundo interconectado, onde as fontes de informação e de conhecimento estão sem hierarquia em boa medida, já que qualquer pessoa conectada pode incluir suas próprias informações no ciberespaço, quando e como queira, o que dá lugar a processos multiplicadores de um enorme potencial comunicativo. E cada computador tem a capacidade técnica de copiar e modificar as informações, com reproduções até agora desconhecidas para as indústrias culturais (SACRISTÁN, 2013, p.56)

Esse modo de interagir por meio virtual, encurtou distância e tempo, permitindo o compartilhamento de conhecimento, facilitando as interconexões entre pessoa agrupadas com vistas a aprender em um ambiente virtual.

Dentre esses itinerários (formativos e interativos) se tem a educação online, que se insere no âmbito do ensino desenvolvido por meios telemáticos, como a internet, a videoconferência e

teleconferência. Essa modalidade de educação tecnológica tem sido oferecida através de ambientes totalmente virtuais (sem contato físico/presencial), ou semipresenciais (contato esporádico) entre o tutor e educando (LITWIN, 2001).

Nesse sentido, a educação tecnológica (online), cuja ferramenta é o computador, redimensionou o ensino a distância, na perspectiva tecnológica de ambiente virtual, mais precisamente, (AVA), se apresentando hoje como uma modalidade de ensino, que possibilitou a inovação de metodologias e procedimentos didáticos, cujo desenvolvimento extraescolar se utiliza de diversos meios eletrônicos de comunicação, tendo o computador como o mais utilizado (PRETTO, 1999).

Competências do Tutor

Na EAD, o tutor atua diretamente com os estudantes, resolvendo dúvidas, avaliando-os, buscando identificar dificuldades e mediando o processo de aprendizagem. É importante levar em consideração que na EAD, há uma distância física e temporal entre estudantes e tutores, mas a tecnologia é um instrumento de mediação. Essas condições exigem uma postura nova por parte do estudante e por parte do tutor. Dessa forma, o tutor é visto como um professor, mas com características peculiares às necessidades da EAD (NUNES, 2012).

Esse profissional precisa compreender a percepção que os diversos atores envolvidos possuem sobre o assunto abordado. Esses atores são gestores, professores, coordenadores de polo, estudantes e outros tutores. Também, precisa mediar todo o desenvolvimento do curso, orientar os estudantes em seus estudos, esclarecer dúvidas, explicar questões relativas aos conteúdos abordados e/ou avaliar o desempenho dos estudantes em todo o processo. São tantas atribuições que inquietam esses profissionais que trabalham com EAD, que mesmo que cada projeto de EAD tenha um modelo de tutoria, o papel do tutor ainda não é bem delineado em elementos constitutivos. Por essa razão, há a necessidade de definir com clareza esse profissional (BEZERRA; CARVALHO, 2011).

Nesse sentido, Blandim (1990) definiu quatro grandes áreas em que um docente precisa desenvolver as competências:

- A cultura técnica (domínio mínimo da utilização das tecnologias de informação) e a comunicação, aplicadas à educação;
- as competências de comunicação (trata-se da comunicação interpessoal, que pode ou não ser mediatizada pelo uso de suportes informatizados);
- a capacidade de trabalhar com método sistematizado e procedimentos didáticos instrucionais; e a
- capacidade de capitalizar e apresentar os seus saberes e experiências, de forma que os outros possam aprendê-los e tirar proveito deles.

Já outro pesquisador da Educação online, Niskier (1999), chama a atenção para o papel do tutor nessa interação dialógica educativa, que diz respeito a:

- comentar os trabalhos realizados pelos alunos;
- corrigir as avaliações dos estudantes;
- ajudar os estudantes a compreender os materiais do curso, por meio de discussões e explicações;
- responder às questões sobre a instituição;
- ajudar os estudantes a planejarem seus trabalhos;
- organizar círculos de estudo;
- supervisionar trabalhos práticos e projetos;
- atualizar informações sobre o progresso dos estudantes, dentre outros.

Para Gagné (1985), a instrução nada mais é do que um conjunto de eventos externamente planejados e desenhados para apoiar os processos de aprendizagem. Destaca, também, que os processos internos de aprendizagem podem ser apoiados e influenciados por eventos externos,

denominados de eventos de instrução.

Esses eventos correspondem a: obter a atenção do estudante; informar a ele o objetivo instrucional; estimular a lembrança de aprendizagens anteriores; apresentar os estímulos ou conteúdo; prover guias de aprendizagem; provocar o desempenho; dar feedback informativo; avaliar o desempenho e aumentar a retenção e a transferência de aprendizagem (GAGNÉ, 1985).

Fica evidente que a Educação a Distância, no âmbito da tecnologia, jamais seria viável sem a presença e participação do tutor. Esse profissional atende aos estudantes em grupo ou individualmente, ficando à disposição em aulas, miniconferências, seminários, ou moderam debates pela internet em portal da universidade. Os contatos ocorrem em espaços previamente planejados, combinados, como também via telefone e por escrito. O tutor motiva estudantes a estudar, discutem com eles os conteúdos, as oportunidades profissionais que o curso pode propiciar, os questionamentos gerais sobre o estudo e estimula os estudantes a participarem das tarefas individuais e dos grupos de discussão. O diálogo facilita a continuidade, estabilidade, intensidade e realidade nos cursos EAD (PETERS, 2001).

Portanto, a educação online possibilita uma pedagogia que tem seus métodos e conceitos, e concomitantemente tem provocado impactos pela sua característica virtual, onde o tempo e o espaço desapareceram, fazendo surgir novos modos de interação entre tutor e aluno.

Esse profissional interage com o estudante de EAD no (AVA), um ambiente fundamental para a criação e realização das atividades. Por trás desse mundo virtual, há a necessidade de um ser humano para dar suporte e mediar no cumprimento das atividades. O tutor é fundamental para mediar a construção de conhecimentos nesse espaço, mas sem a participação do estudante, não há interação entre ele, o tutor e os outros colegas. Ele precisa incentivar o estudante a participar, interagindo com os outros estudantes e com o próprio tutor. É nesse ambiente que o tutor cria atividades, dá instruções que devem ser bem claras, além disso, ele precisa aguçar a participação de todos.

Por isso, o tutor precisa ter além das habilidades atribuídas ao professor on-line, a competência tecnológica, sendo essencial que ele aja com naturalidade, agilidade e tenha aptidão para utilizar o ambiente virtual que possui muitos recursos tecnológicos, exigindo dele a capacidade para utilizar (REIS, 2005). Segundo a autora, cabe ao tutor:

[...] atuar de uma forma muito mais presente e ao mesmo tempo passiva, como uma espécie de arquiteto cognitivo, projetando os caminhos para que os alunos, mais ativos e autônomos, tenham a opção de escolher a melhor trajetória na grande rede hipertextual que é o currículo hoje. Das atividades normalmente desenvolvidas pelo professor na educação convencional, uma parte deixa de existir enquanto outras se modificam. Ele continua a orientar e reorientar a aprendizagem dos alunos, a ajudar no esclarecimento de suas dúvidas, a identificar dificuldades, a sugerir novas leituras ou atividades, e ao mesmo tempo aprende como orientá-los na constituição de comunidades de aprendizagem capazes de desenvolver projetos em conjunto, de se comunicar e aprender colaborativamente (REIS, p. 4, 2005).

Dessa forma, o tutor deve interagir com os estudantes através dos recursos de informação e comunicação que estão dispostos na web. Conforme Reis (2005), o tutor propõe caminhos para os estudantes, mediando e sugerindo temas nos debates em grupo, fazendo intervenções para incentivar, desacelerar as discussões polêmicas, evitar a fuga ao tema, enfim, exercer um controle para que o assunto seja sempre referente ao que foi proposto para as aulas. Esses momentos de interação devem contribuir para a construção de conhecimentos.

Os tutores têm um papel fundamental no desenvolvimento de cursos à distância. Hoffman (2007) fala do papel de “acolhida” do educador, um papel inclusivo, e não excludente. Ao aceitar e “acolher” o estudante, o tutor pode descobrir e determinar as intervenções necessárias. É o tutor o responsável por estimular a participação dos estudantes, valorizando acertos, dando sugestões construtivas e tornando os erros mais um fio condutor do processo de aprendizagem. As atividades

do educador, sejam a distância ou presencial, devem contribuir para que o educando supere os desafios, desenvolvendo os processos de ensino-aprendizagem e implementando efetivamente o projeto pedagógico do curso.

O Tutor e o Fórum de Discussão

O fórum de discussão é um ambiente rico, que estimula o debate, e a participação, além de favorecer a criação de laços sociais, que por sua vez, condizem com a comunidade virtual de aprendizagem.

Esse novo formato de aprendizagem (*online*) é considerado como uma ferramenta colaborativa, que está pautada nos pressupostos da aprendizagem contemporânea, e que tem como destaque, a participação ativa e a interação entre os usuários (alunos). Esse tipo de mediação é visto como uma construção social e o processo educativo, sendo favorecido pela participação e colaboração entre os usuários e tutores.

Esses aspectos tornam o fórum de discussão, uma das ferramentas mais utilizadas em cursos a distância, via internet. Portanto, pode-se ressaltar que são inúmeros os desafios do professor-tutor virtual. Esses desafios se iniciam com o ambiente de ensino que é totalmente novo, concorrentemente, diferente da metodologia tradicional da sala de aula (PETERS, 2001).

No bojo desse contexto, está o tutor, sujeito responsável pela sintonia da Educação *online*, veiculada pelas Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC), e capaz de promover e democratizar o conhecimento.

Esse mediador, que faz a intermediação do conteúdo, tem competências junto aos alunos nesse ambiente, visando ao alcance do sucesso da aprendizagem. Para Blandim (1990), é indiscutível que a responsabilidade e desempenho do tutor, reflita na qualidade do ensino e aprendizagem na modalidade *online*.

Por esta razão, em muitos casos, o tutor precisa se aperfeiçoar, para poder lidar com os novos recursos tecnológicos, para que seja satisfatório o fórum de discussão, em outras palavras, as informações sejam precisas e corretas, e os métodos utilizados sejam compreensíveis a todos os participantes.

Abordagem sobre a tecnologia educacional na perspectiva da EAD

Para Silva (2010), os ambientes virtuais de aprendizagem ressignificaram os processos de ensino e aprendizagem, ou seja, os fundamentos epistemológicos não se alteram, apenas permitem trabalhar com diferentes ferramentas. Na mesma linha de pensamento, Aretio (2008) coloca que compete aos pesquisadores buscarem respostas para os questionamentos que suscitaram com este novo método de ensino, onde a sala de aula é chamada de *chat*, e além de um novo glossário, surgiram novos significados, quer no âmbito da didática, como da avaliação, e principalmente, da mediação entre tutor e aluno.

Dentre outros estudiosos desta área de conhecimento (educação *online*), se destaca Moran (2000), para quem as tecnologias (com ênfase no computador) e seus multimeios, introduziram uma nova concepção de aprendizagem, rompendo com o modelo pedagógico tradicional e presencial.

De acordo com Lara (2009), o que distingue a EAD da educação presencial é a separação física entre professor e estudante. Outro diferencial tem relação com o horário de estudos, pois nessa modalidade de ensino há flexibilidade dos horários, pois o estudante pode acessar o (AVA) onde e quando lhe forem mais convenientes. No entanto, essa flexibilidade precisa de algumas regras para que a participação do estudante não seja de última hora ou que venham tarde demais, fazendo com que ele perca aulas e atividades. O horário é flexível, mas existe uma delimitação para a realização das atividades dentro do planejamento de cada módulo ou aula.

Portanto, a Educação a Distância, e seus recursos tecnológicos, facilita a aprendizagem de muitos que não conseguiam ter acesso a esse tipo de capacitação formativa. O ambiente de troca de informações neste método de ensino é a telessala, portanto, um ambiente digital, que também pode fazer uso da integração de meios de comunicação de massa tradicional, como o rádio e a televisão (ALMEIDA, 2002).

Considerações Finais

Esse estudo discorreu sobre o papel do tutor na EAD através de uma pesquisa bibliográfica que respondeu à pergunta que deu origem à pesquisa, uma vez que foi possível entender que a tutoria possui grande relevância na educação online, os profissionais dessa área (EAD) são os mediadores da interação entre os envolvidos no processo de aprendizagem no AVA.

À medida que foi possível demonstrar o papel e a responsabilidade dos tutores, junto aos alunos que optam pela modalidade de ensino à distância. Podemos assim, entender que a disseminação do uso das TIC, no âmbito da educação superior, facilita o desenvolvimento e integração do conhecimento, além de assegurar várias possibilidades de ampliar o acesso ao ensino superior e o desenvolvimento colaborativo de pesquisas científicas.

A pesquisa permitiu visualizar que o Brasil tem avançado na TE à medida que apoia a EAD. Portanto, essa modalidade de ensino possibilita o acesso dos mais diferentes e dispersos espaços geográficos deste país, à educação superior.

Além disso, o tutor é o mediador que possibilita esse formato de pedagogia, que tem seus métodos, conceitos, e tem provocado impactos pela sua característica virtual, onde o tempo e o espaço desapareceram, fazendo surgir formas novas para a apropriação de conhecimentos.

A realização dessa pesquisa foi relevante, pois pode contribuir com todos os profissionais do setor na modalidade de ensino a distância, importante destacar que, outras pesquisas sobre outras dimensões da EAD são de extrema importância para um melhor entendimento do tema.

Referências

ALMEIDA, M. E. B. **Tecnologia de informação e comunicação na escola: novos horizontes na produção**. São Paulo: PUC, 2002.

ARETIO, Lorenzo G. **Para uma definição de educação a distância**. Revista Tecnológica Educacional. Rio de Janeiro, v. 16, nº 78/79, 2008.

BEZERRA, Mayam de Andrade; CARVALHO, Ana Beatriz Gomes. Tutoria: concepções e práticas na educação a distância. In: SOUSA, RP., MIOTA, FMCSC., and CARVALHO, ABG., orgs. **Tecnologias digitais na educação [online]**. Campina Grande: EDUEPB, 2011. 276 p. ISBN 978-85-7879-065-3.

BLANDIN, B. (1990). **Formateurs et Formation Multimédia**. IN Les Éditions d' Organization. Paris.

BRASIL, **Lei de Diretrizes e Bases da Educação**. Brasília: Ministério da Educação, 1996.

CEAD. **EAD e as teorias de aprendizagem**. Revista do Curso de Especialização em EAD. Brasília: UnB, 2007.

LARA, Enderson. EAD: **Vantagens da educação a distância portal educação**. Portal Educação, 2009. Disponível em: <http://www.portaleducacao.com.br/pedagogia/artigos/7671/ead-vantagens-da-educacao-a-distancia>. Acesso em: 31 mar. 2019.

LITWIN, Edith (org.). **Educação a distância: temas para o debate de uma nova agenda educativa**. 2. ed. Porto Alegre: Artmed, 2001.

LUCENA, Carlos; FUKS, Hugo. **A educação na era da internet**. Rio de Janeiro: Clube do Futuro, 2000.

MORAN, José M. **Ensino e aprendizagem inovadores com tecnologias audiovisuais e telemáticas**. 2.ed. Campinas, SP: Papirus, 2009.

NISKIER, A. **Educação a distância: a tecnologia da esperança**. São Paulo: Loyola, 1999. 414 p

NUNES, Vanessa Battestin. **Processo avaliativo de tutores a distância em um curso de Pós-graduação e reflexões sobre mudanças de condutas**. Tese (Doutorado em Educação) – Universidade Federal do Espírito Santo, 2012.

PETERS, O. **Didática do ensino a distância**. São Leopoldo: UNISINOS, 2001.

PRETTO, Nelson de L. **Uma escola sem/com futuro: educação e multimídia**. Campinas, SP: Papiros, 1999.

RAIÇA, Darcy. **Tecnologias para Educação Inclusiva**. PUC: São Paulo, 2009.

REIS, Izabella Saadi Cerutti Leal. **Avaliação e o processo de ensino** aprendizagem online. Universidade Anhembi Morumbi, 2005. Disponível em: <http://www.abed.org.br/congresso2005/por/pdf/054tcf3.pdf> Acesso em 15 de mar. 2019.

SEABRA, Giovanni de Farias. **Pesquisa científica: o método em questão**. Brasília: Editora da Universidade de Brasília, 2001.

TORRES, C. C. **A Educação a Distância e o Papel do Tutor: Contribuição da Ergonomia**. 2007. 198 f. Tese (Doutorado em Psicologia) - Universidade de Brasília, 2007. Disponível em: http://www.educadores.diaadia.pr.gov.br/arquivos/File/2010/artigos_teses/EDUCACAO_FISICA/teses/EAD_ERGONOMIA.pdf. Acesso em 25 de Jul. de 2019.

SACRISTÁN, A. (comp.). **sociedad del conocimiento, tecnología y educación**. Madrid: Morata, 2013.

SÁ, I. M. A. A educação a distância: **processo contínuo de inclusão social**. Fortaleza: CEC, 1998.

Recebido em 19 de julho de 2019.

Aceito em 25 de julho de 2019.