



Artigo

A influência da empatia como competência socioafetiva na atuação de tutores a distância

André Tenório¹

Maria de Fátima Araújo Costa²

Thaís Tenório³

RESUMO

A contribuição da empatia para a atuação de tutores a distância em ambientes virtuais de aprendizagem foi investigada. Foram consideradas as percepções de doze tutores de cursos de graduação de uma universidade privada no estado do Rio de Janeiro. Metade dos pesquisados foi capaz de identificar o significado de empatia, apesar de pouco a utilizarem em sua prática. Para dez dos tutores, ter personalidade extrovertida seria imprescindível para cativar a empatia dos alunos. Entretanto, fatores como ser nativo digital ou ter o hábito de participar de redes sociais virtuais seriam irrelevantes para que os tutores conquistassem a empatia dos estudantes. De maneira geral, os tutores classificaram a empatia como a competência socioafetiva menos importante para a atuação a distância, estando atrás de cordialidade, honradez e aceitação. Não obstante, admitiram seu potencial de promover a cumplicidade e a confiança na relação tutor-aluno, aspectos tão necessários nessa modalidade educacional.

Palavras-chave: Educação a distância. Tutoria. Empatia. Nativo digital.

ABSTRACT

The contribution of empathy for the tutor's performance in virtual learning environments was investigated. Perceptions of twelve on-line tutors from several courses offered at a private higher education institution in the State of Rio de Janeiro were taken into account. Half of those tutors successfully identified the meaning of empathy, despite they make a limited use of it. Ten tutors regarded an extrovert personality essential to nourish empathy from students. Nevertheless, all of them considered being a digital native or routinely engaging over virtual social networks irrelevant factors for promoting students' empathy. Most tutors placed empathy as the least important socio-affective competence for virtual teaching, after cordiality, honor, and willingness. Nevertheless, they recognized its potential for promoting partnership and confidence between tutor and student, which are relevant aspects in this educational modality.

Keywords: E-learning. Virtual teaching. Empathy. Digital native.

¹Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio de Janeiro (IFRJ). E-mail: tenorioifrj@gmail.com

²Universidade Federal Fluminense E-mail: faeduca@yahoo.com.br

³Laboratório de Novas Tecnologias da Universidade Federal Fluminense (LANTE/UFF/UAB). E-mail: tenoriocalc@gmail.com

RESUMEN

Se investigó la contribución de la empatía con el papel de tutores a distancia en entornos virtuales de aprendizaje. Se consideraron las percepciones de los tutores de los cursos de grado de una universidad privada en el estado de Río de Janeiro. La mitad de los encuestados fué capaz de identificar el significado de la empatía, a pesar de poca utilidad en su práctica. Para decenas de tutores, tener personalidad saliente sería esencial para cautivar a la empatía de los estudiantes. Sin embargo, factores como ser nativo digital o tener el hábito de participar en las redes sociales virtuales serían irrelevantes para que los tutores lograsen la empatía de los estudiantes. En general, los tutores clasifican empatía como la habilidad socio-afectiva menos importante para el funcionamiento de la educación a distancia, detrás de la amabilidad, la honestidad y la aceptación. No obstante, se admitió su potencial para promover la complicidad y la confianza en la relación tutor-alumno, aspectos necesarios en esa forma de educación.

Palabras clave: Educación a distancia. Tutoría. Empatía. Nativo digital.

INTRODUÇÃO

Na educação a distância (EaD) contemporânea, diversos personagens participam do processo de ensino-aprendizagem, mas, entre eles, o tutor merece destaque, devido à relação de proximidade que estabelece com o aluno (BELLONI, 2009; BORTOLOZZO et al., 2009; HACK, 2010; BERNARDINO, 2011; RAMOS, 2013).

O tutor a distância, em geral, exerce múltiplas atividades, que objetivam orientar, facilitar e motivar a construção de conhecimento em ambientes virtuais de aprendizagem (AVA), dentre elas: monitorar e instigar a participação dos alunos nas atividades do curso, sugerir seqüências de estudo dos conteúdos, resolver

dúvidas, ajudar alunos com dificuldades de aprendizagem, promover debates e auxiliar no uso de tecnologias de informação e comunicação (TIC) (BELLONI, 2009; BERNARDINO, 2011; TENÓRIO et al., 2014). O desempenho de tão distintas funções demanda competências pedagógicas, tecnológicas, socioafetivas e gerenciais (MAIA, 2002; BELLONI, 2009; BERNARDINO, 2011; RAMOS, 2013; TENÓRIO, SOUTO; TENÓRIO, 2014).

Diversos autores ressaltaram características sociais ou afetivas como essenciais ao educador a distância (ARETIO, 1994; FIUZA, 2002; SOUZA, 2004; OLIVEIRA, 2006; ANDRADE, 2007; TRACTENBERG; TRACTENBERG, 2007; VEDOVE; CAMARGO, 2008; OLIVEIRA, 2009; XAVIER; SILVA, 2009; FARIA, 2010; DORJÓ, 2011; NOBRE; MELO, 2011; BORGES; SOUZA, 2012; VENÂNCIO; MACEDO, 2012; COMPARIN, 2013; RAMOS, 2013; TEIXEIRA et al., 2015). Todavia, poucos tentaram estabelecer o rol de competências socioafetivas necessárias ao tutor (ARETIO, 2002; GIANNELLA et al., 2003; CUNHA; SILVA, 2009; POSSA, COMIN; OLIVEIRA, 2013). A relativamente escassa disseminação de estudos sobre as competências socioafetivas leva tutores a ignorar a maneira de aplicá-las e, até mesmo, a falhar em reconhecê-las dentro do contexto da EaD. Desse modo, importantes habilidades, que deveriam ser aprendidas e desenvolvidas durante a formação desses profissionais, não raro, têm sua aplicação vinculada à personalidade de cada indivíduo.

O presente estudo adotou a categorização de competências socioafetivas do tutor a distância proposta por Aretio (2002) e discutida por Giannella et al. (2003): capacidade de aceitação, cordialidade, honradez e empatia. Para esses autores, a *aceitação* seria a habilidade do tutor de compreender a heterogeneidade de saberes dos alunos e de ajudá-los a se sentirem parte ativa do processo de ensino-aprendizagem. A *cordialidade* seria tratar os alunos com receptividade, sensibilidade, afeto e respeito, com intenção de estimular a autoconfiança. A

honradez seria agir com ética, seriedade, responsabilidade, comprometimento e humildade, no intuito de criar uma relação tutor-aluno baseada na confiança e honestidade. Por fim, a *empatia* seria a capacidade do tutor de identificar e entender as emoções e de transfigurar os papéis, buscando conhecer as necessidades individuais dos alunos.

A empatia como habilidade do tutor é descrita similarmente por Souza (2004) e Vedove e Camargo (2008). Para aquele, ela seria a habilidade de se colocar na pessoa do outro e, assim, fecundar a afetividade e a comunicação em uma relação social. Estas descrevem-na como a compreensão das necessidades do aluno, viabilizada somente quando o tutor imagina-se no lugar dele. Dorjó (2011) apresenta uma definição um pouco distinta: no contexto da EaD, para a autora, a empatia equivaleria à construção, a partir do diálogo intermediado pelas TIC, de vínculos afetivos suscitados por sentimentos positivos estabelecidos apesar da distância.

Embora poucos autores busquem definir ou esclarecer o significado atribuído à empatia, muitos a citam como necessária ao educador a distância (FIUZA, 2002; OLIVEIRA, 2006; ANDRADE, 2007; XAVIER; SILVA, 2009; NOBRE; MELO, 2011; BORGES; SOUZA, 2012; VENÂNCIO; MACEDO, 2012; COMPARIN, 2013).

De acordo com Andrade (2007), tutores com perfil empático estabelecem uma relação mais intensa com os alunos, o que colabora para a criação de um ambiente mais harmonioso. Venâncio e Macedo (2012) reforçam a necessidade de o educador ser empático:

(...) o professor que é capaz de uma aceitação calorosa, que pode ter uma aceitação positiva incondicional e entrar numa relação de empatia com as reações de medo, de expectativa e de desânimo que estão presentes quando se enfrenta uma nova matéria, terá feito muitíssimo para

estabelecer as condições de aprendizagem (VENÂNCIO; MACEDO, 2012, p. 3).

Por exemplo, uma situação em que o tutor poderia usar a empatia em sua prática seria quando o aluno precisasse de informações para desenvolver um trabalho, mas não soubesse onde ou como procurar (VEDOVE; CAMARGO, 2008). Nesse caso, ao notar a angústia do aluno e colocar-se em sua posição, o tutor poderia atuar mais humanamente, sem desprezar os seus anseios, indicando revistas apropriadas ou compartilhando referências. Esse procedimento mostraria afetividade, além de que promoveria um clima de cumplicidade.

Enaltecer as pequenas conquistas do aluno também requer empatia do tutor e tal ação pode melhorar a iniciativa e o desenvolvimento discentes, além de configurar um estímulo para vencer dificuldades pessoais. Quando um tutor pressiona demais os alunos no cumprimento das atividades, colocando-se de maneira impositiva, pode acarretar impactos negativos (NOBRE; MELO, 2011). Saber ler nas entrelinhas o que o aluno sente pode fazer diferença; em alguns momentos, por exemplo, o silêncio pode significar empatia ou não (KNOWLES et al., 1998; FIUZA, 2002).

A empatia é fundamental para preservar boas relações sociais no AVA, de modo que tanto o aluno quanto o tutor devem exercê-la. Para Dorjó (2011), a empatia, por ser intrínseca às relações humanas, influenciaria as percepções pessoais, inclusive, no processo de ensino-aprendizagem. No caso de alunos, por exemplo, atividades colaborativas realizadas em equipe seriam favorecidas por posturas empáticas, pois ajudariam no controle de emoções e impulsos (NOBRE; MELO, 2011).

De acordo com Vedove e Camargo (2008), a empatia seria uma das primeiras características manifestadas pelo ser humano, porém ela precisaria ser exercitada para vicejar, ou mesmo para persistir. A empatia envolveria três habilidades principais: escutar o

outro, ajudá-lo a se desenvolver e reconhecer os indivíduos de maior influência nos grupos. Fiuza (2002) e Xavier e Silva (2009) relataram ainda ser necessária uma comunicação constante com o aluno, se possível quase diária, para que o educador consiga prever possíveis dificuldades e aflições.

A tutoria humanizada através da empatia favorece a aprendizagem pois os alunos sentem-se à vontade para exteriorizar pensamentos, expectativas e ansiedades, de maneira a tornar a interação mais dinâmica e espontânea (VENÂNCIO; MACEDO, 2012). Assim, os alunos passam a perceber o tutor com um conselheiro capaz de apoiá-los e orientá-los na aprendizagem (VEDOVE; CAMARGO, 2008).

1. METODOLOGIA

Neste artigo, foi investigado o papel da empatia como competência socioafetiva em AVA com base na visão de um grupo de tutores. A pesquisa do tipo estudo de caso teve caráter qualitativo e foi embasada nas percepções dos pesquisados. A coleta de dados ocorreu em setembro de 2013, em uma universidade privada localizada no município de Nova Iguaçu, no estado do Rio de Janeiro.

Foram investigados doze tutores atuantes no AVA de cursos de graduação. Sete deles eram do sexo feminino e cinco tinham entre 30 e 40 anos. Todos eram graduados – quatro em Pedagogia, dois em Letras, um em Filosofia, um em Administração, um em Serviço social, um em Matemática e um em Análise de sistemas. Um pesquisado optou por não informar sua formação. Desse total, onze realizaram alguma pós-graduação, metade (seis) possuía curso específico de formação na área de tutoria a distância e nove tutores atuavam entre um e cinco anos na EaD.

Os tutores responderam individualmente a um questionário misto com dezesseis perguntas que abordavam as práticas de tutoria humanizada e a competência socioafetiva empatia.

2. RESULTADOS E DISCUSSÃO

Do total de tutores investigados, dez afirmaram conhecer as competências socioafetivas da EaD. Desses, quatro haviam aprendido sobre elas em curso de formação para tutoria, cinco durante a prática profissional e um no curso superior em Letras. Esse resultado mostrou que as competências socioafetivas não eram abordadas correntemente em capacitação de tutores, o que poderia influenciar a prática pedagógica. Embora houvesse quatro pedagogos entre os participantes, nenhum ouviu falar sobre elas durante a graduação. Dois tutores não tinham conhecimento acerca das competências socioafetivas antes da pesquisa. Dentre eles, um era pedagogo e o outro tinha curso de capacitação para a tutoria a distância. Devido à difusão da EaD, as competências necessárias ao educador a distância poderiam constar, inclusive, na ementa de cursos de nível superior, como nas licenciaturas e no curso de Pedagogia.

Os tutores foram questionados sobre a importância atribuída às competências socioafetivas. De maneira geral, eles atribuíram pouca relevância à empatia na atuação a distância se comparada à cordialidade, aceitação ou honradez, embora ela ajude a criar cumplicidade na relação tutor-aluno, fator tão necessário a uma modalidade educacional em que as relações são privadas do contato pessoal. A cordialidade foi tida como a competência mais relevante.

A Tabela 1 traz as percepções dos pesquisados sobre o significado da empatia para o tutor a distância. Metade compreendeu a empatia como a capacidade de perceber o outro e identificar suas necessidades, o que condiz com a definição preconizada por Aretio (2002), Giannella et al. (2003), Souza (2004) e Vedove e Camargo (2008). Um tutor, que afirmou, em resposta a uma pergunta anterior, não ter ciência das competências socioafetivas, conseguiu reconhecer o significado de empatia com base na literatura.

Tabela 1: Significado de empatia com base nas percepções dos tutores

SIGNIFICADO DA EMPATIA	TOTAL
Aceitar e compreender a realidade do aluno que, em seus contatos com o tutor, deve se sentir participante ativo do processo de ensino-aprendizagem	0
Agir de forma afável, tratar os alunos de modo respeitoso e sensível, demonstrar sinceridade e elogiar mais os acertos que os erros	4
Perceber o outro e identificar suas necessidades	6
Ser humilde na postura com o aluno, além de honesto consigo mesmo e com o cursista na certeza de que não existe o detentor absoluto do saber	2

Quatro (33%) tutores confundiram empatia com cordialidade, embora apenas um tenha admitido desconhecer as competências socioafetivas. Outros dois, ambos sem curso específico de formação de tutor, confundiram empatia com honradez. Em resumo, metade dos pesquisados tinha percepções díspares quanto ao significado da competência empatia em relação ao sugerido por Aretio (2002) e Giannella et al. (2003). Há possibilidade de as percepções terem sido influenciadas pela formação acadêmica. Entre esses seis, quatro eram pedagogos com especialização, mas sem curso específico em tutoria.

Na amostra, dez dos doze pesquisados tinham de um a cinco anos de experiência como tutor. Por conseguinte, não foi possível identificar correlação entre o tempo de atuação e a evolução da percepção do significado de empatia.

Após a questão sobre o significado de empatia ser respondida, as definições das quatro competências socioafetivas, conforme Aretio (2002) e Giannella et al. (2003), eram esclarecidas aos pesquisados, sem permitir-lhes alterar a resposta. O intuito foi assegurar o entendimento sobre empatia nas respostas às questões subsequentes.

Tabela 2: Momentos em que os tutores julgaram a empatia essencial

MOMENTOS EM QUE A EMPATIA SERIA IMPRESCINDÍVEL	TOTAL
No desenvolvimento do trabalho coletivo, que deve ser pautado no diálogo, no debate, no confronto, na discussão de pontos de vista e, principalmente, no respeito mútuo devido à diversidade cultural.	2
Deve estar presente na hora de receber os alunos no início de cada módulo do curso ao fazer com que se sintam "bem-vindos", respeitados, confortáveis e estimulados a continuar sua caminhada de forma prazerosa, desenvolvendo um clima de autoconfiança.	3
No momento em que o aluno necessita de auxílio para a realização da tarefa, ao perceber sua aflição, o tutor pode orientá-lo de maneira que ele consiga o entendimento necessário para a realização da atividade, agindo, assim, de maneira humana e afetiva.	7
Quando reconhece desconhecer determinado assunto e a necessidade de pesquisar para oferecer uma resposta para o aluno, sendo o mediador da aprendizagem.	0

A Tabela 2 expõe momentos em que os tutores julgaram a empatia indispensável. Sete (58%) acham a empatia necessária para agir de maneira humana e afetiva quando o aluno se encontra aflito durante a realização de

tarefas. Desses, dois possuem formação em Pedagogia. De fato, a capacidade de perceber o outro e identificar-se com suas necessidades auxiliaria nessas situações.

Três tutores (25%) consideram a empatia necessária ao acolhimento do aluno no início de cada módulo, sendo dois formados em Letras. Dois (17%) reputam a empatia importante durante um trabalho coletivo.

Foram investigadas, ainda, quais situações problemáticas recorrentes na tutoria a distância poderiam ser resolvidas com a empatia (Tabela 3). As percepções dos tutores foram bem variadas:

Tabela 3: Situações problemáticas possíveis de ser superadas com a empatia na percepção dos tutores

SITUAÇÃO PROBLEMÁTICA POSSÍVEL DE SER SUPERADA COM A EMPATIA	TOTAL
Baixa participação de toda a turma no AVA.	2
Baixa participação no AVA por um cursista em particular.	2
Agressividade entre colegas de uma disciplina.	2
Baixa interação com os colegas	5
Desestímulo	3
Dificuldade no processo de ensino-aprendizagem	4
Pouco contato com o tutor	4
Presunção do cursista	3
Questionamento da competência técnica do tutor.	4

Segundo cinco (42%) pesquisados, a baixa interação com os colegas cursistas poderia ser solucionada com atitudes empáticas. Porém, isso envolveria a empatia entre os próprios cursistas, não sendo encarada como uma característica apenas da tutoria.

A dificuldade no processo de ensino aprendizagem, o pouco contato com o tutor e o questionamento à sua competência técnica foram apontados, cada um, por quatro participantes como situações que poderiam ser resolvidas pela empatia. Três (25%) deles também destacaram o desestímulo e a presunção do cursista como dificuldades a serem enfrentadas.

A baixa participação no AVA de um cursista em particular ou de toda a turma e a agressividade entre colegas de uma disciplina foram mencionadas, cada uma, por dois (16%) pesquisados.

Conforme destacado, seis dos tutores manifestaram percepções contrastivas sobre o significado da competência empatia frente ao proposto por Aretio (2002) e Giannella et al. (2003). Contudo, a dissensão pareceu não ter impacto na prática docente dos pesquisados, independentemente da associação entre o termo empatia e a definição canônica (Tabela 1), visto que o seis afirmaram fazer uso de empatia em momentos diversos e situações problemáticas indistintamente dos demais (Tabelas 2 e 3).

A empatia promove companheirismo na relação tutor-aluno (ARETIO, 2002). Na EaD, as relações humanas são privadas do contato pessoal. A distância pode ser uma barreira, principalmente para pessoas de gerações anteriores à dos jovens ditos nativos digitais. Contudo, para oito tutores (67%) incluídos no grupo dos nativos digitais, essa característica não revela ser mais fácil conquistar a empatia dos cursistas (Figura 1).



Figura 1: Percepções dos tutores sobre ser ou não mais fácil obter a empatia dos cursistas quanto se é um nativo digital.

Na visão dos pesquisados, os cursistas podem ter todo tipo de personalidade e o fato de a EaD utilizar diversos recursos tecnológicos não garante a conquista da empatia deles.

A Tabela 4 mostra características pessoais que os tutores acreditavam potencializar a empatia entre eles e os cursistas. Para os pesquisados, o fato de o tutor ou o cursista ser nativo digital não importa para haver empatia; apenas um tutor (8%) julgou o fato de o cursista ser um nativo digital como relevante para uma interação empática nas relações da EaD. A análise qualitativa das respostas individuais não mostrou haver relação evidente entre o pesquisado identificar o significado de empatia e os itens selecionados. O mesmo ocorreu com os dados relativos às Figuras 1 e 2.

Tabela 4: Característica pessoal que mais potencializa a empatia entre o tutor e o cursista

O QUE MAIS POTENCIALIZARIA A EMPATIA ENTRE O TUTOR E O CURSISTA?	TOTAL
Personalidade extrovertida do tutor	10
Personalidade extrovertida do cursista	4
O tutor ser um nativo digital	0
O cursista ser um nativo digital	1

Dez (83%) tutores veem a personalidade extrovertida do tutor como imprescindível para aumentar a cumplicidade e a confiança com o cursista. Segundo os eles, é notório o fato de o aluno, em geral, confiar mais em quem sente algum tipo de ligação. Esse relacionamento seria potencializado por uma personalidade extrovertida, dado o favorecimento da comunicação.

De acordo com três pesquisados, a personalidade extrovertida do tutor e dos cursistas ajudaria a promover a empatia. Um deles considerou apenas a extroversão do cursista como suficiente.

O uso de redes sociais (*Twitter, Facebook, YouTube*, entre outras) é comum na atualidade. Todavia, dez tutores (83%) opinaram que o hábito de se relacionar por redes sociais não melhoraria as chances de, naturalmente, obter a empatia dos cursistas (Figura 2). Uma suposição para esse resultado seria a de os tutores acharem que a linguagem informal, contumaz nesses veículos de comunicação, não seria apropriada ao ambiente de aprendizagem colaborativa da EaD contemporânea. Dois (17%) deles afirmaram que a interação do tutor com os cursistas por redes sociais facilitaria a obtenção da empatia destes.

Apenas dois tutores, entre os doze pesquisados, narraram uma situação problemática que conseguiram contornar com o

emprego de competências socioafetivas. Isso pode indicar a pouca utilização de tais competências frente às pedagógicas, tecnológicas e gerenciais.

É mais fácil obter a empatia dos cursistas se o tutor for habituado às redes sociais?

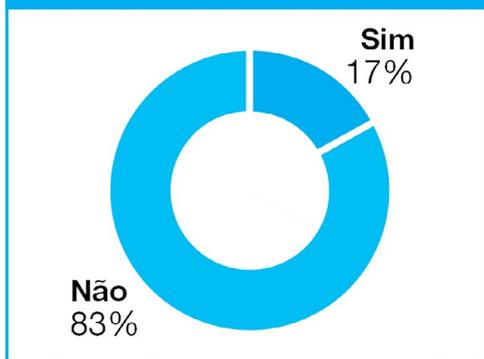


Figura 2: Percepções dos tutores sobre a facilidade de obter a empatia do cursista se eles próprios forem habituados a se relacionar por redes sociais.

Um tutor, graduado em Pedagogia e especializado em Orientação educacional e Alfabetização, relatou que se deparou com expressões irônicas dos cursistas no AVA e foi necessário flexibilidade e postura ética para contornar a situação. Outro, um mestre com graduação em Análise de sistemas, comentou a ocorrência de cópia indevida, em que o aluno postou uma mensagem da internet como se fosse dele próprio. O tutor não relatou uma competência socioafetiva específica para lidar com a ocorrência, mas a honradez, provavelmente, teria ajudado a lidar com essa questão, pois Aretio (2002) destaca que a ação de um tutor pautada na honradez pressupõe atitudes verdadeiras e autênticas na relação com o aluno.

CONCLUSÕES

O tutor da EaD contemporânea deve construir uma relação de reciprocidade e companheirismo com o aluno por meio das competências socioafetivas. Para Aretio

(2002) e Giannella et al. (2003), o processo de ensino-aprendizagem a distância seria favorecido por aceitação, cordialidade, empatia e honradez.

As percepções de doze tutores sobre o papel da empatia na relação tutor-cursista foram analisadas. A empatia consiste em entender as emoções de outrem para identificar suas necessidades e expectativas (ARETIO, 2002; GIANNELLA et al., 2003). Não obstante, metade dos pesquisados apresentou percepções díspares sobre o significado de empatia ao verem-na como outra competência – cordialidade ou honradez.

A dissensão nas percepções de seis respondentes poderia advir de deficiências em sua capacitação pedagógica para atuação na tutoria a distância. Afinal, cinco deles informaram terem conhecido as competências socioafetivas apenas quando no exercício profissional. Contudo, os dados colhidos não objetivaram aprofundar a influência da formação tutorial; outras pesquisas podem perquiri-la.

Todavia, outro ponto de vista parece mais provável para explicar a aparente divergência entre teoria e realidade empírica. Não seria o caso de pôr de lado as definições de Aretio (2002) e Giannella et al. (2003) para as competências socioafetivas, mas de apreciá-las em conjunto, holisticamente. A partir dessa perspectiva sintética, as respostas dissidentes não representariam desconhecimento, incompreensão ou, mesmo, incapacidade profissional. Seriam apenas reflexo da inerente indissociabilidade das competências socioafetivas no ensino-aprendizagem a distância. A pluralidade de formas de exercê-las é consequência direta da riqueza das relações humanas. O tutor deve, portanto, valorizar a afetividade para conseguir alcançar e sensibilizar o aluno a distância.

As percepções de cursistas da EaD sobre a empatia seriam um tema complementar de

investigação para entender como essa competência socioafetiva influiria na interação entre colegas de curso. Analisar a postura de cursistas em fóruns e outras TIC, para aferir como a empatia contribuiria para a aprendizagem colaborativa, também poderia revelar outros aspectos particularmente interessantes relacionados ao tema.

AGRADECIMENTOS

Os autores agradecem o apoio da Universidade Federal Fluminense (UFF), da Universidade Aberta do Brasil (UAB) e da Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (CAPES).

REFERÊNCIAS

- ANDRADE, J.B.F. **Mediação na tutoria on-line**: o entrelace que confere significado à aprendizagem. 2007. 95 f. Dissertação (Mestrado em Tecnologia da Comunicação e da Informação)– Universidade Federal do Ceará, Ceará, 2007.
- ARETIO, L.G. **Educación a distancia hoy**. Madrid: UNED, 1994.
- ARETIO, L.G. **La educación a distancia**: de la teoría a la práctica. Barcelona: Ariel, 2002.
- BELLONI, M.L. **Educação a distância**. 5. ed. Campinas: Autores Associados, 2009.
- BERNARDINO, H.S. A tutoria na EaD: os papéis, as competências e a relevância do tutor. **Revista Paidéi@**: Revista Científica de Educação a Distância da Universidade Metropolitana de Santos (UNIMES), Santos, São Paulo, v. 2, n. 4, jul. 2011. Disponível em: <[http://revistapaideia.unimesvirtual.com.br/index.php?journal=paideia&page=article&op=view&path\[\]=166&path\[\]=171](http://revistapaideia.unimesvirtual.com.br/index.php?journal=paideia&page=article&op=view&path[]=166&path[]=171)>. Acesso em: 24 fev. 2015.
- BORGES, F.V.A.; SOUZA, E.R. Competências essenciais ao trabalho tutorial: estudo bibliográfico. In: SIMPÓSIO INTERNACIONAL DE EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA, 1., 2012, São Carlos. **Anais eletrônicos...** São Carlos: UFSCar, 2012. Disponível em: <<http://sistemas3.sead.ufscar.br/ojs1/index.php/sied/article/view/178/85>>. Acesso em: 24 fev. 2015.
- BORTOLOZZO, A.R.S.; BARROS, G.C.; MOURA, L.M.C. Quem é e o que faz um professor-tutor. In: CONGRESSO NACIONAL DE EDUCAÇÃO EDUCERE, 9., 2009, Paraná. **Anais eletrônicos...** Paraná: PUC-PR, 2009. Disponível em: <<http://www.portugues.seed.pr.gov.br/arquivos/File/ead/ana.pdf>>. Acesso em: 24 fev. 2015.
- COMPARIN, E.R.A. **Concepções e tendências do trabalho docente na educação a distância**: um estudo de caso. 2013. 220 f. (Doutorado em Educação)– Universidade Federal do Paraná, Curitiba, 2013.
- CUNHA, F. O; SILVA, J. M. C. Análise das dimensões afetivas do tutor em turmas de EaD no ambiente virtual Moodle. In: SIMPÓSIO BRASILEIRO DE INFORMÁTICA NA EDUCAÇÃO, 20., 2009, Itajaí. **Anais eletrônicos...** Itajaí: Universidade do Vale do Itajaí, 2009. Disponível em: <<http://www.br-ie.org/pub/index.php/sbie/article/viewFile/1190/1093>>. Acesso em: 24 fev. 2015.
- DORJÓ, D.S. Relações Afetivas: reais possibilidades na educação a distância. **Texto livre**: linguagem e tecnologia, Belo Horizonte, v. 4, n. 2, p. 1-10, 2011. Disponível em: <<http://www.periodicos.letras.ufmg.br/index.php/textolivre/article/view/104>>. Acesso em: 24 fev. 2015.
- FARIA, E.V. O tutor na educação a distância: a construção de conhecimentos pela interação nos ambientes midiáticos no contexto da educação libertadora. **Scientia FAER**, Olímpia, ano 2, v. 2, p. 28-37, jan./jul. 2010. Disponível em: <<http://www.uniesp.edu.br/faer/revistafaer/artigos/edicao2/elisio.pdf>>. Acesso em: 24 fev. 2015.

FIUZA, P.J. **Aspectos motivacionais na educação a distância análise estratégica e dimensionamento de ações**. 2002. 124 f. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção)– Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2002.

GIANNELLA, T.R.; STRUCHINER, M.; RICCIARDI, R.M.V. Lições aprendidas em experiências de tutoria a distância: fatores potencializadores e limitantes. **Tecnologia Educacional**, vol. 31, n. 161/162, abr./set. 2003. Disponível em: <<http://www.educacao-publica.rj.gov.br/biblioteca/educacao/0059.html>>. Acesso em: 24 fev. 2015.

HACK, J.R. Comunicação dialógica na educação superior a distância: a importância do papel do tutor. **Signo pensam**, vol. 29, n. 56, jan./jun. 2010. Disponível em: <http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-48232010000100007&lng=pt&nrm=iso&tlng=pt>. Acesso em: 26 jul. 2016.

KNOWLES, M.; HOLTON, E.F.; SWANSON, R.A. **The adult learner: the definitive classic in adult education and human resource development**. 5. ed. Estados Unidos: Ed. Holton, 1998. 310 p.

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

NOBRE, C.V.; MELO, K.S. Convergência das competências essenciais do mediador pedagógico da EaD. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE ENSINO SUPERIOR A DISTÂNCIA, 8., 2011, Ouro Preto. **Anais eletrônicos...** Ouro Preto: UNIREDE, 2011. Disponível em: <<http://pt.scribd.com/doc/94697512/Convergencias-Das-Competencias-Essenciais-Do-Mediador-Pedagogico-Da-EaD>>. Acesso em: 24 fev. 2015.

OLIVEIRA, C.L.A.P. Afetividade, aprendizagem e tutoria *on-line*. **Revista EDaPECI: educação a distância e práticas educativas**

comunicacionais e interculturais, Sergipe, v. 3, n. 3, 2009. Disponível em: <<http://www.seer.ufs.br/index.php/edapeci/article/view/565/469>>. Acesso em: 24 fev. 2015.

OLIVEIRA, S.C. Inteligência, afetividade e aprendizagem - debatendo sobre o papel do tutor na educação a distância. In: ENCONTRO NACIONAL DE TUTORES DE EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA, 1., 2006, Ribeirão Preto. **Anais eletrônicos...** Ribeirão Preto: ENATED, 2006. p. 51-61. Disponível em: <<https://docs.google.com/viewer?a=v&pid=sites&srcid=ZGVmYXVsdGRvbWFpbmxtYXJjZWxvYWx2ZXMxOTcwfGd4OjJiOGNjNDZkYjc3NGNhYWI>>. Acesso em: 24 fev. 2015.

POSSA, A.D.; COMIN, L.G.M.; OLIVEIRA, F.M.G. O tutor e os aspectos afetivos da aprendizagem em educação a distância. In: SEMINÁRIO DE EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA, 1., 2013, Santa Catarina. **Anais eletrônicos...** Santa Catarina: IFSC, 2013. Disponível em: <http://seminarioead.ifsc.edu.br/files/2013/03/Artigo_Andr%C3%A9_Dala_Possa.pdf>. Acesso em: 24 fev. 2015.

RAMOS, M.S. Qualidade da tutoria e a formação do tutor: os efeitos desses aspectos em cursos a distância. In: CONGRESSO DE ENSINO SUPERIOR A DISTÂNCIA, Belém, 2013. **Anais eletrônicos...** Belém: UFPA, 2013. Disponível em: <<http://www.aedi.ufpa.br/esud/trabalhos/poster/AT1/112988.pdf>>. Acesso em: 24 fev. 2015.

SOUZA, M.G. A arte da sedução pedagógica na tutoria em educação a distância. In: CONGRESSO DA ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA, 2004. **Anais eletrônicos...** ABED, 2004. Disponível em: <<http://www.abed.org.br/congresso2004/por/htm/001-TC-A1.htm>>. Acesso em: 24 fev. 2015.

TEIXEIRA, N.; ALVES DE SALES, N.; TENÓRIO, T.; TENÓRIO, A. As competências

socioafetivas aceitação e honradez segundo a percepção de tutores a distância. **RIED**: Revista Iberoamericana de educación a Distancia, Equador, v. 18, n. 1, p. 129-149, fev. 2015. Disponível em: <http://ried.utpl.edu.ec/sites/default/files/files/pdf/v%2018-1/art6_as-competencias.pdf>. Acesso em: 24 fev. 2015.

TENÓRIO, A. et al. Ferramentas da educação a distância: a visão do tutor. **EAD em foco**: Revista Científica em Educação a Distância, Rio de Janeiro, v. 4, n. 1, p. 48-60, jun. 2014. Disponível em: <<http://eademfoco.cecierj.edu.br/index.php/Revista/article/view/204/49>>. Acesso em: 24 fev. 2015.

TENÓRIO, A.; SOUTO, E. V.; TENÓRIO, T. Percepções sobre a competência socioafetiva de cordialidade e a humanização da tutoria a distância. **EAD em foco**: Revista Científica em Educação a Distância, Rio de Janeiro, v. 4, n. 1, p. 36-47, jun. 2014. Disponível em: <<http://eademfoco.cecierj.edu.br/index.php/Revista/article/view/199/48>>. Acesso em: 24 fev. 2015.

TRACTENBERG, L.; TRACTENBERG, R. Seis competências essenciais da docência *on-line* independente. In: CONGRESSO INTERNACIONAL DE EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA, 22., 2007, Rio de Janeiro. **Anais eletrônicos...** Rio de Janeiro: ABED, 2007. Disponível em: <<http://www.abed.org.br/congresso2007/tc/552007113218pm.pdf>>. Acesso em 24 fev. 2015.

VEDOVE, J.C.D.; CAMARGO, R.T.M. A influência da empatia na relação tutor-aluno. **Revista Intersaberes**, ano 3, n. 6, p. 155-165, jul-dez 2008. Disponível em: <<http://www.grupouninter.com.br/intersaberes/index.php/revista/article/view/135/108>>. Acesso em: 24 fev. 2015.

VENÂNCIO, J.D.; MACEDO, A.S.G. Aprendizagem significativa: pela tutoria humanizadora e humanizada, **Anais eletrônicos...** EDUCASUL, 2012. Disponível em:

<<http://www.educasul.com.br/2012/Anais/Joana.pdf>>. Acesso em: 24 fev. 2015.

XAVIER, R.T.O.; SILVA, J.A.S. Novos paradigmas nos saberes docentes na Educação a Distância. **RENOTE**: Revista novas tecnologias na educação, Rio Grande do Sul, v. 7, 2009. Disponível em: <<http://seer.ufrgs.br/renote/article/viewFile/13948/7849>>. Acesso em: 24 fev. 2015.

