

2

Artigo

Fluência tecnológica na visão dos tutores e seus desafios

Maria das Graças Freitas dos Santos¹
Samira Pirola Santos Mantilla²

RESUMO

Este trabalho apresenta uma proposta de estudo sobre a competência tecnológica dos tutores a distância, também denominada de fluência tecnológica, fundamentada em estudos da Educação a Distância no contexto atual. Visa identificar, analisar e compreender as competências essenciais dos tutores a distância, com foco na fluência tecnológica que engloba as fluências técnica, prática e emancipatória. Para isso, foi realizado um estudo de caso em uma instituição de ensino particular, onde foi aplicado um questionário *on-line* para 24 tutores de um curso de graduação a distância. De acordo com os resultados, os tutores respondentes possuem domínio tecnológico (fluência técnica, prática e emancipatória), entretanto, no que tange à fluência emancipatória, observou-se que eles não possuem autonomia na tomada de decisões e não mantêm outros meios de comunicação com os estudantes, além da plataforma e do e-mail. Em relação às sugestões e críticas, verificou-se que os tutores estão preocupados com a difusão do conhecimento sobre as novidades tecnológicas, na medida em que as tecnologias estão em constante transformação. Assim, faz-se necessária uma capacitação constante

dos tutores *on-line* para que eles possam utilizar com autoridade essas novas tecnologias na prática da tutoria a distância.

Palavras-chave: Tutoria a distância. Desafios. Capacitação. Fluência técnica.

ABSTRACT

This work presents a proposal of study on the technological experience of distance tutors, also known as technological fluency, founded by experts of Distance Education in current context. Its aim is to identify, analyze and understand the basic knowledge of distance tutors, focusing on technological fluency, which includes technical, practical and emancipatory fluencies. For that, a case study in a private educational institution has been done, in which an online questionnaire was applied to 24 tutors of a distance graduation course. According to the results, the respondent tutors have technological experience (technical, practical and emancipatory fluencies), however, regarding the emancipatory fluency, it was seen that they do not have autonomy in decision-making and they do not have another way

¹ Universidade Federal Fluminense. E-mail: freitas_santos@yahoo.com.br

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

of communication with students beyond the platform itself and e-mail. Concerning suggestions and criticisms, it was verified that tutors are concerned about spreading their knowledge about new technologies, since technology is constantly changing. In that way, it is necessary a permanent training of online tutors so they can use these new technologies with authority in the practice of the distance tutorial.

Keywords: Distance tutorial. Challenge. Training. Technical fluency.

RESUMEN

Este trabajo presenta una propuesta de estudio acerca de la experiencia tecnológica de los tutores a distancia, denominada también fluidez tecnológica, fundamentada por estudiosos de la Educación a Distancia en el contexto actual.

Tiene por objetivo identificar, analizar y comprender las competencias básicas de los tutores a distancia, centrándose en la fluidez tecnológica que abarca la fluidez técnica, la práctica y la emancipatoria. Para ello, se ha realizado un estudio testigo en una institución de enseñanza privada, donde se aplicó un cuestionario “on line” dirigido a 24 tutores de un curso de graduación a distancia. De acuerdo al resultado, los tutores encuestados poseen experiencia tecnológica (fluidez técnica, práctica y emancipatoria), sin embargo, en lo que atañe a la fluidez emancipatoria, se observó que ellos no poseen autonomía en la toma de decisiones y además no tienen otra forma de comunicación con los alumnos más allá de la misma plataforma o del e-mail. En relación a las sugerencias y críticas, se verificó que los tutores, están preocupados en la difusión de conocimientos sobre las novedades tecnológicas, ya que estas están en permanente transformación. De ese modo, se hace necesaria una capacitación constante de los tutores “on line” para que

puedan utilizar con autoridad dichas nuevas tecnologías en la práctica de la tutoría a distancia.

Palabras clave: Tutoría a distancia. Desafío. Capacitación. Fluidez técnica.

INTRODUÇÃO

A Educação a Distância (EaD) é uma modalidade de ensino mediada pelo uso de Tecnologias Digitais da Informação e Comunicação (TDIC), na qual o tutor possui o papel do docente *on-line*, mediando o processo de ensino aprendizagem dos alunos. Esta modalidade está em expansão e pode facilitar o acesso ao ensino de qualidade, desde que os responsáveis estejam envolvidos e direcionados ao planejamento e à elaboração de estratégias de ensino adaptadas ao ambiente virtual.

Dentre os responsáveis pelo processo de ensino aprendizagem, está um profissional de suma importância: o tutor virtual. Ele atua como moderador e facilitador do processo, estimulando e instigando os alunos para que eles desenvolvam a autonomia nos estudos e aproveitem, da melhor maneira possível, o conteúdo abordado ao longo do curso a distância.

De acordo com Cunha (2009), o tutor a distância deve desenvolver as seguintes competências essenciais: socioafetiva, autoavaliativa, gerencial, tecnológica e pedagógica, a fim de contribuir com a aprendizagem, nos modelos cognitivo e prático. Elas impactam no processo de ensino-aprendizagem, porque são capazes de alinhar o conhecimento, as habilidades e as atitudes.

No que tange à competência tecnológica, Schneider (2012, p. 84) a classifica em fluências técnica, prática e emancipatória. Essa competência requer do tutor tempo e dedicação em cada fase do processo, no qual ele deve considerar todas as vertentes que impactam o processo de ensino-aprendizagem.

Rosas e Behar (2015, p. 89) defendem que com o “advento dos *softwares* gratuitos, ampliaram-se as possibilidades de utilização” destes recursos pedagógicos em todas as modalidades educacionais, desde a presencial e a semipresencial até a totalmente a distância. Neste contexto, o uso da tecnologia digital impacta o desempenho da função tutorial, uma vez que seja direcionada de acordo com a necessidade de cada estudante.

Assim, para que a mediação seja eficiente, o tutor deve possuir em sua prática profissional a competência tecnológica, demonstrando habilidade no uso das Tecnologias Digitais da Informação e Comunicação para que se crie um ambiente de aprendizagem virtual interativo e colaborativo.

Nesse contexto, o objetivo do presente estudo foi analisar as competências tecnológicas essenciais do tutor e propor soluções aos desafios encontrados pelos tutores para que ele alcance a excelência nas suas atribuições.

1. COMPETÊNCIAS TECNOLÓGICAS DO TUTOR A DISTÂNCIA

O papel de tutor a distância não é diferente e muito menos de menor valor do que o dos docentes de cursos presenciais. Na EaD, o tutor atua como um agente orientador da construção do conhecimento do aluno e até de sua autoaprendizagem, sendo importante para a formação do aluno.

Esse profissional norteia virtualmente o aluno quanto ao conteúdo programático do curso, acompanhando-o em todo o processo do ensino-aprendizagem (SANTOS, 2015). Os editais de seleção de tutores caracterizam-nos “como um especialista na área do conhecimento em que irá atuar”, bem como alguém que irá “acompanhar o desenvolvimento das atividades e identificar as dificuldades e os avanços dos alunos” (SANTOS, 2015, p. 39).

Um bom tutor deve criar propostas de atividades para a reflexão, sugerir fontes alternativas de informação, oferecer explicações, facilitar os processos de compreensão; ou seja, guiar, orientar, promover a realização de atividades, oferecer novas fontes de informação e favorecer sua compreensão. Muitos alunos abandonam cursos a distância porque não têm de seus tutores a ajuda necessária para continuarem o curso.

O profissional da educação a distância assume inúmeras responsabilidades e funções na EaD, recebendo destaque pela mediação educativa, uma vez que este profissional possui contato direto com os estudantes (SANTOS, 2015, p. 37).

Entende-se perfil profissional como um conjunto de competências essenciais ao desenvolvimento de um trabalho. No caso do tutor, é essencial que este possua um leque de competências e habilidades, dentre elas o uso das novas tecnologias da informação e interação. No entanto, a habilidade não se limita ao uso, mas amplia-se à forma como se dará a utilização dos recursos. O tutor deverá ser hábil na colocação das palavras que farão a mediação entre aluno e aprendizagem por meio de ferramentas tecnológicas e ter conhecimento para distinguir o recurso apropriado, bem como o momento ideal para cada tipo de comunicação (SANTOS, 2015, p. 48).

Quando se fala em fluência tecnológica em tutoria *on-line*, sobressai o tema Ambiente Virtual de Aprendizagem (AVA), que é o espaço virtual onde acontecem as trocas de experiências e o compartilhamento de material de estudo de um curso *on-line*. Além disso, no AVA, ocorrem as interações entre alunos e tutores e entre alunos e alunos, por meio de diferentes ferramentas síncronas e assíncronas, que são de suma importância para estreitar a relação aluno/tutor e despertar o sentimento de pertencimento do grupo.

Os AVAs devem ser planejados levando-se em consideração que os alunos precisam ser instigados a interagir e colaborar para estabelecer níveis mais complexos de flexibilidade cognitiva essencial na construção do conhecimento (MALLMANN et. al., 2012).

Para isso, o ambiente deve possuir recursos tecnológicos que permitam tal interação e cooperação. Entretanto, não basta ter um ambiente dotado de tecnologias, se o tutor não souber explorar as ferramentas disponíveis nele. De acordo com Rosas e Behar (2015, p. 89), a competência tecnológica deve ser explorada porque o advento dos *softwares* acarreta a ampliação dos recursos pedagógicos em todas as modalidades educacionais.

Neste contexto, a competência tecnológica requer da ação tutelar o domínio das Tecnologias Digitais da Informação e Comunicação (TDIC), assim como utilizar e instruir os discentes sobre os procedimentos básicos, quando não, direcionar ao departamento competente para as devidas providências.

Tractenberg e Filatro (2013) consideram exemplos de competências tecnológicas no contexto de tutoria: utilizar com maestria as diferentes ferramentas disponibilizadas no ambiente virtual; empregar diferentes tecnologias para apoiar a participação dos aprendizes e orientá-los de forma clara e objetiva quanto ao uso adequado do ambiente virtual de aprendizagem.

As competências tecnológicas primordiais segundo Behar (2013, p. 57) são:

- a) Letramento digital, que se refere à criticidade da informação e ao uso das tecnologias digitais;
- b) Cooperação potencializada pela interação social que ocorre, principalmente, em AVA;

c) Presença social no modo como o sujeito da EaD se percebe imerso na virtualidade;

d) Autonomia na tomada de decisões;

e) Organização do espaço e comunicação ou modos de expressar por meio das tecnologias.

Diante disso, o letramento digital está relacionado com a utilização e a crítica da informação filtrada. A cooperação potencializada refere-se à interação no ambiente virtual. Assim, a presença social é a percepção do indivíduo na “virtualidade”, tornando-o autônomo ao tomar decisões; possibilitando administração e organização do tempo, bem como o aumento da comunicação.

A fluência tecnológica perpassa pelas fluências técnica, prática e emancipatória (SCHNEIDER, 2012, p. 84). A fluência técnica refere-se ao conhecimento das ferramentas, enquanto a prática requer habilidades digitais. Já a emancipatória advém de atitudes e de compartilhamentos dos conhecimentos e habilidades tecnológicas.

Schneider (2012) listou as capacidades requeridas pelos tutores para alcançar a fluência tecnológica. Segundo a autora, a fluência técnica está relacionada com a capacidade de utilizar o computador, aprender novas formas de usar o computador e utilizar múltiplos programas e ferramentas. Já a fluência prática envolve o desenvolvimento da capacidade para criar e resolver atividades com o computador, compreender tudo o que é possível criar com uma dada ferramenta e criar atividades baseadas nas suas próprias ideias. Por outro lado, a fluência emancipatória engloba a capacidade de usar a tecnologia para contribuir com a comunidade na internet, modificar e ampliar atividades de estudo criadas por outros, usar os conceitos apreendidos nas atividades em outros contextos de estudo.

Assim, a exploração dos recursos tecnológicos, por parte do tutor, potencializa a interação, colaboração e a interatividade nas etapas da construção do conhecimento.

2. METODOLOGIA

O procedimento metodológico consistiu em um estudo de caso para verificar a percepção dos tutores virtuais dos desafios tecnológicos na ação tutorial. Aplicou-se um questionário *on-line* para 24 tutores, de ambos os sexos, especialistas e ou mestrands, nos períodos matutino e vespertino de uma instituição de ensino superior privada, localizada na cidade de Santos, estado de São Paulo.

O curso analisado foi o de graduação em Ciências Contábeis, que é composto por oito semestres letivos, distribuído e disponibilizado nas 48 disciplinas em salas virtuais, cuja média de alunos por turma é de 1.098, isto é cerca de 366 alunos para cada tutor. O material didático é dividido semanalmente, sendo 16 videoaulas, 32 aulas-texto, bem como material e *links* complementares. A principal ferramenta de auxílio ao processo de ensino-aprendizagem é o fórum avaliativo e não avaliativo, enquanto o questionário é utilizado para verificação de aprendizagem e atividade interdisciplinar. Já a avaliação é realizada em duas etapas: uma a distância e outra presencialmente.

Enquanto método, este trabalho realizou-se por meio de observação indireta, porque foi utilizado um questionário elaborado no Google Drive. O questionário continha 35 perguntas, sendo elas: 31 perguntas fechadas com respostas de múltipla escolha, duas perguntas abertas e um campo para sugestões e críticas. Utilizou-se uma escala de resposta do tipo *Likert* de cinco pontos, variando de concordo totalmente (5) a discordo totalmente (1), o que possibilitou uma análise quantitativa das respostas. Os dados coletados foram convertidos em gráficos e comparados entre si.

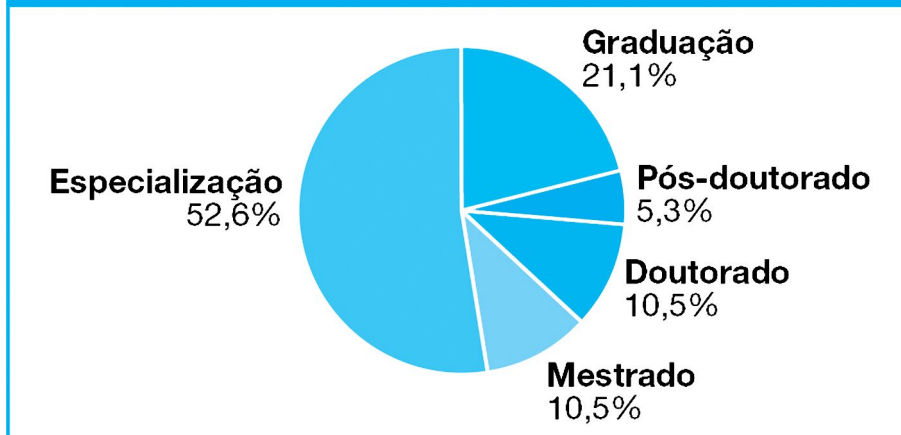
3. RESULTADOS E DISCUSSÃO

Sobre o perfil de tutoria e condições de trabalho, ao analisar os resultados obtidos na pesquisa, constatou-se que a maioria (68,4%) dos tutores do curso possui de 1 a 2 anos de tempo de atuação na área de tutoria *on-line* e 63,2% deles são do sexo feminino.

Em relação às características profissionais, 57,9% cumprem a jornada de trabalho na própria instituição e não em casa, 89,5% estão contratados por tempo integral e 10,5% são horistas. Quanto à jornada de trabalho, 52,6% trabalham cerca de 30 horas semanais, 10,5% trabalham menos de 20 horas semanais e o restante trabalha 20 ou 40 horas semanais.

No Gráfico 1 observa-se o nível de escolaridade dos tutores. Grande parte dos tutores (52,6%) possui curso de especialização, o que indica que este profissional considera sua formação acadêmica importante. Além disso, a maioria (76,5%) possui outra fonte de renda, o que sugere que a tutoria serve como um complemento salarial destes profissionais.

Nível de escolaridade



Fonte: Elaborado pelas autoras em 18/12/2015.

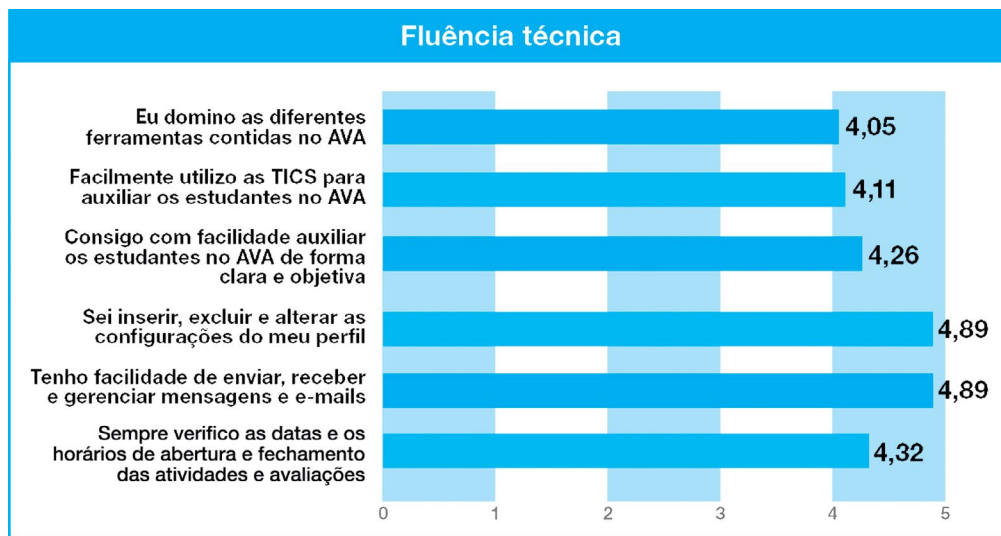
Os gráficos a seguir são relacionados à percepção do tutor sobre a atividade que ele desenvolve na tutoria.

De acordo com o Gráfico 2, os tutores respondentes possuem domínio técnico, pois a média do nível de concordância dos tutores para as perguntas sobre fluência técnica tendeu para 5 (concordo totalmente). De acordo com Schneider (2012, p.80), a fluência tecnológica é de suma importância por exercer “um efeito catalisador na prática, ou seja, quando o tutor adquire fluência, aumenta a suscetibilidade ao aprendizado e compartilhamento de soluções”.

Este resultado indica que os tutores possuem facilidade com a plataforma virtual e suas ferramentas. Ponto forte e considerável, em que tutor-aluno, aluno-aluno, tutor-professor dominam e se comunicam de forma clara e objetiva utilizando o Ambiente Virtual de Aprendizagem.

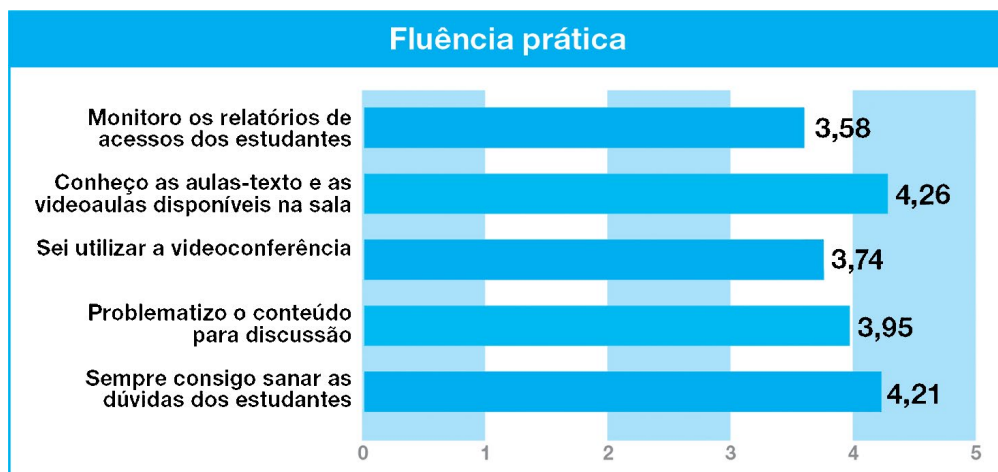
Outrossim, a fluência prática (Gráfico 3), chama a atenção para “eu conheço as aulas-texto e as videoaulas disponíveis na sala” e “eu consigo sanar as dúvidas dos estudantes”, em que a média das repostas tendeu para 5 (concordo totalmente). Percebe-se que os tutores dominam o conteúdo das disciplinas e estão seguros quanto a isso. Enquanto “monitorar os relatórios de acessos dos estudantes”, que é requisito básico na ação tutorial, alcançou 3,58 na escala. Já a utilização da videoconferência e a problematização do conteúdo para discussão tendeu para 4 (concordo). De acordo com estes resultados, observa-se que os tutores que participaram da pesquisa também possuem fluência prática, pois segundo Schneider (2012) a fluência prática envolve compreender as possibilidades de uma dada ferramenta, problematizar o conteúdo para o estudo, monitorar os alunos e sanar suas dúvidas.

Gráfico 2: Média das respostas dos tutores quanto à fluência técnica, em que a escala utilizada variou de 1 (discordo totalmente) a 5 (concordo totalmente)



Fonte: Elaborado pelas autoras em 18/12/2015.

Gráfico 3: Média das respostas dos tutores quanto à fluência prática, em que a escala utilizada variou de 1 (discordo totalmente) a 5 (concordo totalmente).



Fonte: Elaborado pelas autoras em 18/12/2015.

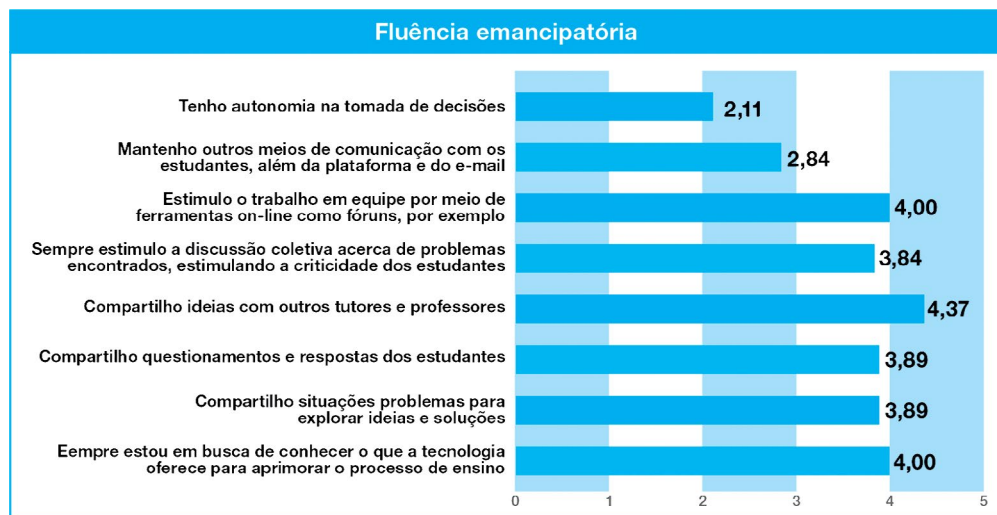
De acordo com as respostas do questionário quanto à fluência emancipatória (Gráfico 4), observa-se que a média das respostas para “Compartilho ideias com outros tutores e

professores” tendeu para 5 (concordo totalmente). Isso demonstra que os tutores acreditam que a troca de ideias é muito importante para a ação da tutoria. Além disso, a maioria

concorda que estão sempre em busca de conhecer o que a tecnologia oferece para aprimorar o processo de ensino-aprendizagem. Garcia et. al. (2011, p. 85) também defendem

que “o professor deve compreender as novas tecnologias de comunicação em massa, e saber interpretá-las como ferramentas capazes de intensificar a interação entre as pessoas”.

Gráfico 4: Média das respostas dos tutores quanto à fluência emancipatória, em que a escala utilizada variou de 1 (discordo totalmente) a 5 (concordo totalmente).



Fonte: Elaborado pelas autoras em 18/12/2015.

Entretanto, a média para a pergunta “Tenho autonomia na tomada de decisões” tendeu para discordo (2,84), o que significa que os tutores não se sentem os únicos responsáveis pelas ações no AVA, provavelmente porque o curso já tem uma proposta pedagógica na qual o tutor deve seguir o que foi orientado a eles pela coordenação do curso. Em relação a estimular a discussão coletiva, a resposta tendeu para 4 (concordo), o que significa que os tutores consideram importante a troca de ideias e experiências entre alunos. Este achado corrobora com Vidal e Silva (2010), que o consideram como um ponto relevante na função do tutor a criação de espaços de construção coletiva de conhecimentos.

No presente estudo, ao analisar as respostas, observa-se que a média do nível de concordância para as perguntas sobre estimular o trabalho em equipe, compartilhar

questionamentos e situações problemas tendeu para 4 (concordo parcialmente), uma vez que os tutores consideram essas ações apreciáveis no cotidiano desse modelo de tutoria. Entretanto, a média para a pergunta sobre manutenção “de outros meios de comunicação, além da plataforma e e-mail” tendeu para discordo (2,11) na escala, o que significa que a maioria não utiliza outros meios de comunicação além da sala de aula virtual.

Em relação à pergunta aberta, sobre críticas e sugestões, foram selecionadas as principais respostas obtidas:

“As instituições deveriam contar com um grupo de apoio especializado em novidades tecnológicas para difundir o conhecimento na proporção aproximada da velocidade em que as tecnologias se transformam”;

“Seria interessante novas plataformas que pudessem tornar a educação mais humanizada e próxima do aluno. Possibilitando trabalhar a educação com qualidade”.

Sobre este aspecto, pode-se sugerir que o acolhimento humaniza o processo de aprendizagem, tornando os alunos mais próximos e com sentimento de pertencimento do grupo. E os recursos tecnológicos devem ser explorados pelos tutores em busca de despertar o interesse dos alunos.

Como propostas de solução complementar aos desafios encontrados, sugere-se que a instituição de ensino ofereça treinamento inicial e capacitação frequente, como, por exemplo, oficinas ou seminários para cada nova versão da plataforma de ensino e reuniões periódicas para reflexão do processo, pois o engessamento do tutor inibe o seu desenvolvimento profissional.

A seleção dos alunos EaD deve ter critérios específicos de informática e a instituição poderá oferecer um módulo de inicialização do AVA. Além disso, como a massificação impede a qualidade da mediação, a instituição deve manter nivelado o número de tutores para a quantidade de alunos.

Visto o exposto, os tutores que participaram da pesquisa consideram a falta de capacitação contínua como o principal fator de ausência da competência tecnológica.

CONCLUSÕES

Na presente pesquisa, constatou-se que a maioria dos tutores possui de um a dois anos de tempo de atuação na área de tutoria *on-line*, é do sexo feminino e possui curso de especialização, o que indica que este profissional considera sua formação acadêmica importante. Além disso, verificou-se que os tutores conhecem as ferramentas digitais e possuem habilidades e atitudes diante delas, demonstrando que possuem fluência técnica, prática

e emancipatória. Isso porque a média do nível de concordância para as perguntas sobre esses quesitos variou de 3,58 a 4,89 na escala de *Likert*, onde 1 significa discordo totalmente e 5, concordo totalmente.

Apenas as perguntas “Tenho autonomia na tomada de decisões” e “Mantenho outros meios de comunicação com os estudantes, além da plataforma e do e-mail” receberam uma média baixa (2,84 e 2,11, respectivamente), o que significa que os tutores sentem falta de maior autonomia no curso e se restringem à plataforma virtual e e-mail, sem estimular o uso de redes sociais, por exemplo.

De acordo com os tutores que participaram da pesquisa, a ausência de capacitação é o principal agente bloqueador das fluências técnica, prática e emancipatória, porque é notório o retardo temporal (instantaneidade) nas atualizações das versões dos *softwares*, especificamente no Ambiente Virtual de Aprendizagem.

Esse resultado pode estar relacionado com as políticas de gestão da tutoria e com fatores como a falta de investimento por parte da instituição de ensino em capacitação tecnológica dos tutores, ou a disponibilização de um grupo de apoio especializado em novidades tecnológicas para difundir o conhecimento na proporção aproximada da velocidade em que elas se transformam. Já que os tutores apresentam interesses em atualizações.

Como solução para esse principal desafio encontrado pelos participantes da pesquisa diante das competências tecnológicas, propõe-se a implementação de um programa de capacitação contínua dos docentes *on-line*.

A capacitação dos profissionais é a ferramenta necessária para contribuir com uma tutoria eficiente e eficaz, tendo como meta o alcance da excelência na atividade desenvolvida. Somado a isso, o tutor deve utilizar os recursos tecnológicos voltados

às necessidades dos alunos, estimulando-os a interagirem com o grupo para alcançar a efetividade educacional.

As questões aqui discutidas podem ser investigadas em estudos complementares, pois criam possibilidades de novos trabalhos aplicados em outras instituições particulares ou públicas, em especial as que possuem o sistema de tutoria a distância.

REFERÊNCIAS

- BEHAR, P. A. **Competências em educação a distância**. Porto Alegre: Penso, 2013. Disponível em: <<https://books.google.com.br>>. Acesso em: 15 ago. 2015. 312 p.
- BELLONI, M. L. **Educação a distância**. Campinas: Autores Associados, 2009. Disponível em: <<https://books.google.com.br>>. Acesso em: 4 abr. 2015. 115 p.
- 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.niee.ufrgs.br/eventos/SBIE/2009/conteudo/artigos/completos/61986_1.pdf>. Acesso em: 28 mar. 2015.
- GARCIA, M. F.; RABELO, D. F.; SILVA, D.; AMARAL, S. F. Novas competências docentes frente às tecnologias digitais interativas, 2011. **Revista Teoria e Prática da Educação**, Maringá, v. 14, n. 1, p. 79-87, jan.-abr. 2011. Disponível em: <<http://eduem.uem.br/ojs/index.php/TeorPratEduc/article/view/16108>>. Acesso em: 6 jul. 2015.
- MALMANN, E. M.; TEIXEIRA, T. G.; SCHNEIDER, D. R.; TOEBE, I. C. D.; PEREIRA, G. S. F. Fluência tecnológica na prática de tutores no Moodle. In: CONGRESSO INTERNACIONAL DE EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA, 18., 2012, São Luiz. **Anais eletrônicos...** São Luiz, ABED, 2012. Disponível em: <<http://www.abed.org.br/congresso2012/anais/46c.pdf>>. Acesso: 18 ago. 2015.
- ROSAS, F. W.; BEHAR, P. A. Competência para o contexto tecnológico-musical educacional: um foco na formação de professores. **Revista e-Curriculum**, v.13, n. 1, p. 87-108, 2015. Disponível em: <<http://revistas.pucsp.br/index.php/curriculum/article/view/13676/16386>>. Acesso em: 23 mai. 2015.
- SANTOS, D. D. P. **O tutor no ensino a distância: considerações sobre o elemento humano da mediação educativa com tecnologia**, 2015. 134 f. Dissertação (Mestrado) - Universidade Estadual Paulista Júlio de Mesquita Filho, Faculdade de Ciências e Letras (Campus de Araraquara), 2015. Disponível em: <<http://repositorio.unesp.br/bitstream/handle/11449/123163/000823930.pdf?sequence=1&isAllowed=y>>. Acesso em: 4 jun. 2015.
- SCHNEIDER, D. R. **Práticas diálogo-problematizadora dos tutores na UAB/UFSM: fluência tecnológica no Moodle**, 2012. 204 f. Dissertação (Mestrado) - Universidade Federal de Santa Maria, Centro de Educação, Programa de Pós-Graduação em Educação, RS, 2012. Disponível em: <http://cas-cavel.ufsm.br/tede/tde_busca/arquivo.php?codArquivo=4538>. Acesso em: 18 ago. 2015.
- VIDAL, O. F.; SILVA, M. M. O tutor na educação a distância: contribuição da motivação para a aprendizagem online. In: II CONGRESSO INTERNACIONAL IGLU: XI COLÓQUIO INTERNACIONAL SOBRE GESTÃO UNIVERSITÁRIA NA AMÉRICA DO SUL, 2011, Florianópolis. **Anais eletrônicos...** Florianópolis: IGLU, 2011. Disponível em: <<https://repositorio.ufsc.br/bitstream/handle/123456789/26006/3.6.pdf?sequence=1>>. Acesso em: 24 ago. 2015.

TRACTEMBERG, L.; FILATRO, A. C. **Tutoria *on-line* em organizações públicas**, 2013. Disponível em: <http://repositorio.enap.gov.br/bitstream/handle/1/1350/TutoriaOnLine_modulo_1_aprovacao_.pdf?sequence=1&isAllowed=y>. Acesso: 23 ago. 2015.

