

# TUTORIA ELETRÔNICA: UMA PERSPECTIVA DE MEDIAÇÃO PEDAGÓGICA E INTERAÇÃO

Taubaté/SP Abril/2016

**Antonia Lucineire de Almeida** - Empresa de Pesquisa, Tecnologia e Serviço - EPTS - antonia@epts.com.br

**Juliana Marcondes Bussolotti** - Empresa de Pesquisa, Tecnologia e Serviço - EPTS - julianabussolotti@gmail.com

**Patrícia Ortiz Monteiro** - Empresa de Pesquisa, Tecnologia e Serviço - EPTS - patricia@epts.com.br

**Tipo: RELATO DE EXPERIÊNCIA INOVADORA (EI)**

**Categoria: MÉTODOS E TECNOLOGIAS**

**Setor Educacional: EDUCAÇÃO SUPERIOR**

## RESUMO

*Este artigo objetiva relatar a experiência da implantação de uma nova configuração estrutural da Educação a Distância da Universidade de Taubaté, com abordagem sobre a tutoria eletrônica visando a mediação pedagógica e interação. Trata-se de uma pesquisa descritiva e qualitativa, com a intenção de apresentar a evolução do modelo EAD-UNITAU ressaltando a importância da tutoria no processo de aprendizagem do aluno. Observou-se a mediação da tutoria com um grupo de 175 alunos, em uma Plataforma Moodle experimental, com processo de interação nos fóruns, mensagens individuais, comentários e acesso dos alunos. Elaborou-se ainda um Manual para Tutoria Eletrônica visando esmiuçar as funções da tutoria no ambiente virtual como documento norteador das ações. Pôde-se observar uma Plataforma Educacional precisa ser bem elaborada, dinâmica e conter materiais e recursos de qualidade para os discentes, mas a mediação pedagógica eficaz e um processo de interação contínua viabilizada pelo Tutor Eletrônico promovem uma aprendizagem efetiva e de qualidade para a formação discente.*

**Palavras-chave: Tutoria Eletrônica; Plataforma Educacional; Mediação; Interação;**

## **1. Introdução**

A Educação a Distância ascende no cenário educacional e desponta como preferência por se tratar de uma modalidade flexível em relação aos espaços e tempos variados, pois viabiliza o processo de formação. Por outro lado, o crescimento da EAD demanda uma estruturação mais elaborada do ponto de vista pedagógico, tecnológico e interativo.

Neste contexto, a EAD da Universidade de Taubaté, que oferece esta modalidade desde 2009 acredita que implantar mudanças estruturais e organizacionais é uma forma de manter a qualidade dos cursos à medida que se oferece ao aluno maior acolhimento e interatividade na plataforma educacional, pronto atendimento de suas dúvidas e uma mediação adequada.

Como fio condutor desta pesquisa pressupõe-se que um processo de mediação pedagógica, comunicação efetiva e interação dentro de uma Plataforma Educacional estruturada, com materiais e recursos interativos resultam num processo que possibilita uma aprendizagem eficaz e de qualidade ao discente.

Desta forma objetiva-se apresentar a experiência pela Educação a Distância da Universidade de Taubaté no que tange à Tutoria Eletrônica dentro da Plataforma Educacional. A outra intenção do trabalho é apresentar um manual desenvolvido para nortear a atuação do tutor, que entre outros assuntos apresenta a instituição, discorre sobre mediação pedagógica, interação e funções a serem desempenhadas pela tutoria, bem como as condutas para as situações-problemas.

Pôde-se observar que a utilização da Plataforma Educacional para estudo precisa ser mediada pelo tutor no contexto pedagógico, além de trabalhar a interação para motivação, incentivo, esclarecimento de dúvidas, condução e resolução de problemas. Estas funções são próprias da tutoria e trazem resultados positivos no processo de aprendizagem discente.

### **1.1 Objetivos**

Este trabalho apresenta como objetivo geral:

- Relatar a mudança estrutural da Educação a Distância da UNITAU que vem sendo implementada com foco na atuação da Tutoria Eletrônica.

Como objetivos específicos:

- Apresentar o manual de Tutoria Eletrônica elaborado para nortear as ações da tutoria dentro da Plataforma Educacional junto aos alunos.
- Discutir a mediação pedagógica e interação como funções primordiais da Tutoria Eletrônica.
- Demonstrar os resultados obtidos com a implantação de uma Plataforma experimental para os alunos com a mediação e interação da Tutoria Eletrônica.

## 2. Contextualização da EAD da UNITAU: as mudanças estruturais

Dados da Associação Brasileira de Educação a Distância - ABED (2014) e do SEMESP - Sindicato das Mantenedoras de Ensino Superior (2015) apontam crescimento do número de matrículas no Ensino Superior à Distância no Brasil nos últimos anos. Trata-se de um crescimento que demanda organização por parte das instituições no que tange a estruturação dos cursos na modalidade à distância.

Na Universidade de Taubaté os procedimentos para credenciamento dos cursos e polos EAD deuse a partir de 2005, sendo que o primeiro curso teve início em 2009. Desde então, a instituição vem trabalhando no constante processo de planejamento e organização da estrutura dos cursos oferecidos na modalidade. A EAD da Universidade de Taubaté foi criada com base nas legislações vigentes. O Decreto nº 5.622/2005 regulamenta o Art. 80, da Lei de Diretrizes e Bases da Educação nº 9.394/1996 em relação a EAD no Brasil, nos seguintes termos:

Art. 1º Para os fins deste Decreto, caracteriza-se a educação a distância como modalidade educacional, na qual a mediação didático-pedagógica nos processos de ensino e aprendizagem ocorre com a utilização de meios e tecnologias de informação e comunicação, com estudantes e professores desenvolvendo atividades educativas em lugares ou tempos diversos (BRASIL, 2005, p. 01).

Na atualidade a EAD-UNITAU oferece 25 cursos de Graduação, divididos em: Licenciaturas; 2ª Licenciaturas e Tecnólogos. Os cursos são oferecidos com encontros presenciais: mensal, trimestral e semestral. Nos encontros presenciais realizam-se a prova e uma aula sobre os conteúdos da próxima disciplina. Há entrada mensal de alunos nos cursos, fato que abre possibilidade de inserção de turmas todo mês.

A EAD-UNITAU tem polos implantados em Taubaté (sede), São José dos Campos e Ubatuba, sendo que os polos das duas últimas estão diretamente ligados a sede, na qual está o Núcleo de Educação a Distância - NEAD. Cabe esclarecer que a EAD-UNITAU está em processo de expansão e os novos polos estão aguardando visita do INEP/MEC e portaria do MEC para funcionamento.

Se o cenário é de crescimento, a atuação da instituição é no sentido de acompanhar as mudanças educacionais e de mercado. A Educação a Distância da UNITAU passa por um processo de (re)estruturação organizacional e estrutural dada a ampliação dessa modalidade de ensino.

Alguns fatores contribuíram para isso: a própria expansão de polos para outras localidades e estados; as deliberações do CEE nº 111/2012 e do MEC nº 564/2015 relacionadas às diretrizes para a matriz curricular dos cursos; a necessidade de maximizar a plataforma educacional virtual tornando-a mais eficiente do ponto de vista pedagógico e interativo.

O modelo adotado pela instituição até 2015 apresentava uma equipe de docentes de cada área e curso como conteudistas e tutores da plataforma. Este profissional atuava na elaboração do material pedagógico das salas virtuais, glossário e simulados de cada disciplina para a sala virtual. O mesmo docente fazia o acompanhamento do aluno na plataforma, em especial na orientação pedagógica e correção das atividades propostas para as salas de cada disciplina.

Este modelo gerava confusão em relação ao papel desse professor com relação a sua identidade, conteudista e tutor. Outra questão era o processo de interação com os alunos que ficava prejudicado em relação à utilização dos variados recursos interativos disponíveis na plataforma *Moodle*. O lado positivo era que o professor que produzia o conteúdo era o mesmo que fazia a correção das atividades.

Ocorre que com a crescente demanda houve a necessidade de reestruturar a atuação dos professores na EAD. Dessa forma optou-se por dividir as atividades separando a função de Docente de Apoio da função de Tutor Eletrônico. Cabe aqui ressaltar que se trata de nomenclatura criada pela instituição, no intuito de delinear as funções de cada profissional.

Em ambos os casos se fala de “professor” com aderência ao curso, Mattar (2012) corrobora que o tutor é um professor, mas com funções diferentes na instituição. O Docente de Apoio ficou responsável pela elaboração de todo o conteúdo das salas virtuais mantendo o processo anterior. Já o Tutor Eletrônico ficou responsável pela mediação pedagógica e interação com os alunos matriculados nos cursos da EAD-UNITAU.

A respeito da Tutoria Eletrônica, ponto de discussão e relato deste artigo foi elaborado um manual de Tutoria Eletrônica, com a intenção de apresentar aspectos da função na EAD-UNITAU. Expõe-lhes ainda as funções e responsabilidades da tutoria, em relação ao desenvolvimento de relações sociais, interacionais, pedagógicas e de aprendizagens. Mas, antes de apresentar o papel da Tutoria Eletrônica na instituição cabe discorrer sobre a Plataforma Moodle utilizada com seus recursos interativos, que é uma outra ação da expansão da EAD da Universidade de Taubaté.

### **3. A Plataforma Estruturada para Estudo e a Tutoria Eletrônica**

A Plataforma Educacional utilizada para a EAD é uma ferramenta importante que, em tempos de inovações tecnológicas deve viabilizar o processo de aprendizagem do alunado. A EAD da Universidade de Taubaté utiliza a Plataforma Moodle (*Modular Object-Oriented Dynamic Learning Environment*), que conforme Alves *et al* (2009, p. 42), “[...] é uma plataforma que pode facilmente ser montada ou organizada em torno de um conjunto de ferramentas [...]”, que hospeda um ambiente virtual de aprendizagem.

Atualizar a Plataforma para a versão 2.9 foi uma das mudanças estruturais implantadas. Este fato permitiu a utilização de novos *plugins* e dinamicidade no ambiente virtual, no qual são oferecidas condições de aprendizagem (síncronas e assíncronas), por meio de recursos interativos para os alunos. Neste ambiente, os alunos acessam os materiais didático-pedagógicos referentes ao seu curso utilizando a tecnologia para potencializar a aprendizagem e estimular a prática dos estudos independentes, visando à progressiva autonomia profissional e intelectual do aluno.

São disponibilizados na Plataforma Educacional vários recursos interativos como: mensagens, chats, fóruns, videoconferências, atividades de fixação e atividades avaliação dentro das salas virtuais. Por meio desses recursos realiza-se a interação, que permite um maior contato entre tutor e aluno, entre docente de apoio e aluno, entre alunos e, ainda, um processo de comunicação com a instituição.

A educação on-line mediada pelos AVA é um meio para facilitar a interação social, viabilizar a aprendizagem individual, através das interações com um grupo e uma forma de possibilitar a criação coletiva de um conhecimento também compartilhado. Neste modelo é possível a cada aluno interagir com o professor e com as bases de conhecimento computadorizadas, assim como é possível interagir também com outros alunos, que se encontram em espaços-tempos distintos (SILVA; MERCADO, 2010, p.185).

Cabe lembrar que, embora o ambiente virtual, hospedado na Plataforma Educacional seja inovador e dinâmico, é o Tutor Eletrônico e a forma como interage com os alunos que garantem um processo efetivo e eficaz de aprendizagem e a manutenção da qualidade que é fator primordial na EAD-UNITAU.

Mais uma mudança estrutural implantada na Plataforma *Moodle* foi a instalação do *GMoodle* como ferramenta gerencial que integra vários ambientes da plataforma e dados, emite relatórios diversificados e armazena dados que podem se tornar relatórios gerenciais. Pode ainda controlar os acessos e ações de alunos, tutores, docentes e demais colaboradores.

A educação, na atualidade, apresenta uma nova demanda, na qual o professor é visto como facilitador e o aluno como corresponsável pela própria aprendizagem. O relatório produzido pela Comissão Assessora para Educação Superior a Distância designada pela Portaria nº 335 do MEC afirma que “o aluno é sempre o foco de um programa educacional e um dos pilares para garantir a qualidade de um curso a distância é a interação de professores e alunos, hoje muito facilitada pelo avanço das TICs [...]” (BRASIL, 2002, p 18).

Por isso, um ambiente virtual numa Plataforma Educacional bem estruturada possibilita um processo de interação mediante recursos interativos e materiais pedagógicos. Por se tratar de uma modalidade de autoaprendizagem os discentes precisam desenvolver algumas atitudes de estudo, pois a Educação a Distância é uma modalidade que tem como característica a flexibilidade de lugar, tempo e espaço e dessa forma exige que os alunos tenham disciplina, foco, organização e motivação.

De acordo com Palloff e Pratt (2007, p. 33), “O aluno virtual precisa ser flexível e aberto a novas experiências e ideias”, a começar pela responsabilidade de autoaprendizagem como demanda atual da educação e, em especial, da modalidade EAD. O perfil diversificado dos alunos traz à instituição o desafio de uma educação de qualidade, fato que exige planejamento e melhoria constante, por isso justifica-se as mudanças estruturais pelas quais a instituição passa.

De acordo com os Referenciais de Qualidade para EAD (2007), a instituição de ensino superior que oferece Educação a Distância deve ter um “corpo de tutores com qualificação adequada ao projeto do curso” (BRASIL, 2007, p. 18). Sabe-se que a Tutoria é uma função importante dentro da EAD e que o Tutor desempenha papel fundamental de acordo com os Referenciais:

O tutor deve ser compreendido como um dos sujeitos que participa ativamente da prática pedagógica. Suas atividades desenvolvidas a distância e/ou presencialmente devem contribuir para o desenvolvimento dos processos de ensino e de aprendizagem e para o acompanhamento e avaliação do projeto pedagógico (BRASIL, 2007, p. 21).

Vários autores discorrem sobre as funções de um Tutor, entre eles, Mattar (2012), Masetto (2000), Silva e Mercado (2010) e os Referenciais para EAD (2007). Com base nesses autores e no manual elaborado, definiu-se que as funções a serem desempenhadas pelo Tutor Eletrônico são: acompanhar, incentivar e apoiar os estudantes no ambiente virtual em relação a chats, fóruns, mensagens, demais recursos e materiais; promover a interação dos alunos; estudar previamente o material didático das disciplinas (livro-texto e salas web); mediar o conteúdo a ser estudado pelo aluno e esclarecer dúvidas pertinentes às disciplinas; estimular os alunos a desenvolverem as atividades; orientar e acompanhar a realização das tarefas; corrigir as atividades e dar *feedback*; cumprir e fazer cumprir o calendário acadêmico; analisar, responder e encaminhar os questionamentos dos alunos; estabelecer um processo de comunicação efetivo com os alunos.

De acordo com Palloff e Pratt (2007, p. 35) “O professor precisa ajudar aos alunos a entender o papel importante que desempenham no processo de aprendizagem”. A motivação, o incentivo e a resolução de problemas fazem parte das funções de um Tutor Eletrônico, dentro de um processo de comunicação eficiente, de manutenção do alunado e de aprendizagem efetiva para nossos alunos.

A interação é outro ponto relevante na tutoria, pois, de acordo com Leffa (2005, p. 4) “O ser

humano anseia por interagir”. Dessa forma:

A interação é um componente fundamental no processo de construção do conhecimento. Um curso superior à distância precisa estar ancorado em um sistema de comunicação que permita ao aluno resolver, com rapidez, questões referentes ao material didático e seus conteúdos, bem como aspectos relativos à orientação de aprendizagem como um todo, [...] (BRASIL, 2002, p. 18).

Mattar (2012, p. 24) afirma que “quando ocorre interação ou quando ocorre interatividade, usamos o mesmo adjetivo: interativo”. Considera-se dessa forma, que a Plataforma Educacional estruturada para EAD-UNITAU é um ambiente interativo, que dispõe de conteúdos, recursos e tutores para um processo de interação entre aluno-aluno, aluno-tutor, aluno-conteúdo, aluno-recursos, aluno-instituição e aluno-professor.

Para melhor exemplificar esta situação, recorre-se a Masetto (2000, p. 145), quando adverte que é papel do Tutor:

[...] dialogar permanentemente de acordo com o que acontece no momento; trocar experiências; debater dúvidas, questões ou problemas; apresentar perguntas orientadoras; orientar nas carências e dificuldades técnicas ou de conhecimento quando o aprendiz não consegue encaminhá-las sozinho; propor situações problema, desafios; desencadear e incentivar reflexões [...].

Como profissional que incentiva e media o processo de aprendizagem, por meio da comunicação, o Tutor Eletrônico precisa dar retorno a pontuações, questionamentos, dúvidas dos alunos por meio do que se chama de *feedback*, que é uma forma importante de interação entre tutor e aluno.

Trata-se de uma forma de interação e suporte aos alunos, além de possibilitar a mediação e a orientação em relação às atividades a serem realizadas por eles. Motivação e incentivo podem ser trabalhados também por meio de um *feedback* bem elaborado, cujas pontuações podem nortear o alunado quanto às atividades realizadas. O *feedback* deve ser realizado em até 24h após o recebimento da mensagem do aluno.

### 3.1 O Manual de Tutoria Eletrônica

A elaboração de um manual específico para a tutoria foi uma forma de sistematizar, organizar e nortear a ação dos tutores, com base nas vivências da EAD. Trata-se de um documento pensado à luz do processo de mediação pedagógica e interação juntos aos discentes, que é esperado na (re)estruturação da modalidade na UNITAU.

Elaborou-se o manual com o seguinte sumário: apresentação da educação a distância EAD-UNITAU, com a composição organizacional, cursos, polos, perfil dos alunos; tutoria eletrônica, que apresenta detalhadamente as funções do tutor como mediador pedagógico e facilitador do processo de interação e aprendizagem; a plataforma educacional, que apresenta o *Moodle*, o *GMoodle* e recursos materiais e interativos; orientações gerais, no qual se trata das dúvidas e perguntas frequentes, bem como das ações posteriores; anexo: com mensagens padronizadas para a comunicação.

Além do caráter informativo e norteador, o manual ainda é parte integrante do processo de formação e avaliação dos Tutores Eletrônicos no período de experiência dos mesmos. A partir do manual foi elaborada formação, presencial e on-line, no sentido de levar os Tutores a uma vivência teórico-prática da tutoria no formato da EAD-UNITAU. O funcionamento *home office* da Tutoria Eletrônica também é abordado no manual e na formação, como nova configuração para a mesma, dentro do processo de mudança da instituição.

#### **4. Procedimentos Metodológicos: apresentação e análise da pesquisa**

A ideia de produzir um artigo deu-se após embasamento teórico para elaboração do manual de tutoria, diante das mudanças estruturais e implantação das mesmas na EAD-UNITAU, em decorrência do processo de expansão da modalidade. Na elaboração deste artigo optou-se por uma pesquisa bibliográfica, descritiva e qualitativa, com apresentação da implementação da Tutoria Eletrônica e observação de uma turma, em caráter experimental.

O grupo observado foi alocado em cursos de Nivelamento, com 175 alunos matriculados, de diversas regiões do país, no qual pôde-se avaliar as mediações realizadas pela tutoria e interações por meio dos fóruns, mensagens e comentários dos alunos. O resultado da pesquisa realizada, bem como as ações implantadas serão apresentadas a seguir.

##### **4.1 Resultados e Discussão**

Apresenta-se como mudanças implantadas na EAD-UNITAU a ampliação da capacidade de utilização da Plataforma *Moodle* para a versão 2.9, a fim de maximizar o emprego dos recursos interativos e instalações de plug-ins que dinamizam as salas virtuais e as deixam mais tecnológicas e de fácil usabilidade. Dividiu-se o papel do professor em: Docente de Apoio e Tutor Eletrônico.

A respeito desse último foi elaborado manual como documento norteador das práticas da tutoria, com base nas experiências vividas em sete anos de cursos na modalidade EAD. O manual focou, entre outros assuntos, nos problemas que surgem no decorrer da realização das disciplinas e nas dúvidas dos alunos. Os casos mais comuns foram descritos com devidas orientações para a condução dos casos;

No contexto da pesquisa qualitativa, já com a Tutoria Eletrônica em andamento observou-se o comportamento de uma turma em plataforma experimental. A turma observada apresentava 175 alunos matriculados de diversos cursos de graduação em Licenciaturas e Tecnológicos. Esse grupo navegou por cursos de nivelamento em Letramento Digital, Língua Portuguesa e Matemática. Os cursos foram distribuídos em quatro semanas e os alunos precisavam fazer inscrição autoguiada nos cursos oferecidos, sendo necessário terminar um antes de iniciar o outro, todos com certificação ao final.

A tutoria, para esta turma específica seguiu o caminho de apresentação da tutoria e das salas com os cursos ressaltando a importância dos mesmos, para que o aluno conhecesse o ambiente de estudo, fizesse uma recapitulação dos conteúdos aprendidos ou aprendesse novos que pudessem ajudá-los nos estudos futuros. Diariamente a tutoria fazia contato via fórum ou respondia as mensagens e comentários postados na plataforma.

A procura dos alunos para esclarecimento de dúvidas e questionamentos diversos foi aumentando à medida que recebiam *feedback* da tutoria ou mesmo informações diversas e incentivos. Outra dinâmica estabelecida neste contexto é a comunicação efetiva entre tutoria e coordenadores de curso sobre dúvidas relacionadas às salas dos cursos disponibilizados considerando a interação entre os pares.

## Considerações

Toda mudança demanda planejamento e esforço das partes envolvidas para que se efetive. Na EAD-UNITAU não foi diferente e as novas configurações implantadas já mostram resultados positivos em relação à qualidade do ensino oferecido aos alunos e ao suporte dado ao Tutor Eletrônico.

A maximização da Plataforma ampliou as possibilidades de recursos interativos e plugins que viabilizam atividades síncronas e assíncronas e dinamizam o ambiente de estudo. Os Docentes de Apoio, com a atualização da Plataforma passam a ter novas possibilidades de inserção de materiais e recursos, fato que melhora o conteúdo pedagógico disponibilizado aos alunos deixando-o mais interativo.

Em relação ao processo de comunicação mediado pela Tutoria Eletrônica observou-se que os alunos passaram a utilizar os recursos como forma de comunicação com maior constância. Esta situação mostrou que aumentou o número de inscritos nos cursos disponibilizados e ainda que os inscritos davam continuidade nos cursos semanalmente. Considera-se então, que a mudança estrutural em relação à tutoria já apresentou resultados positivos no contexto de mediação e interação com os alunos. A expansão continua junto com um processo de melhoria contínua em busca da excelência e qualidade no ensino dos cursos oferecidos pela EAD-UNITAU.

## Referências

ABED - Associação Brasileira de Educação a Distância. **Censo EAD.BR**: Relatório Analítico da Aprendizagem a Distância no Brasil 2014. Curitiba: Ibpx, 2015. Disponível em: [http://www.abed.org.br/censoead2014/CensoEAD2014\\_portugues.pdf](http://www.abed.org.br/censoead2014/CensoEAD2014_portugues.pdf). Acesso em: 02/04/2016.

ALMEIDA, Antônia Lucineire de. **Manual de Tutoria Eletrônica EAD UNITAU**. Taubaté, SP, UNITAU. No prelo, 2016.

ALVES, Lynn. BARROS, Daniela. OKADA, Alexandra. (org). **MOODLE Estratégias Pedagógicas e Estudos de Caso**. Salvador: EDUNEB, 2009. Disponível em: [http://www.moodle.ufba.br/file.php/1/Moodle\\_1911\\_web.pdf](http://www.moodle.ufba.br/file.php/1/Moodle_1911_web.pdf). Acesso em: 23/03/2016.

BRASIL. Decreto n. 5.622 de 19 de Dezembro de 2005. Regulamenta o art. 80 da Lei n o 9.394, de 20 de dezembro de 1996. Brasília, 2005. Disponível em: [http://portal.mec.gov.br/seed/arquivos/pdf/dec\\_5622.pdf](http://portal.mec.gov.br/seed/arquivos/pdf/dec_5622.pdf). Acesso em: 18/02/2016.

BRASIL. Ministério de Educação e Cultura. LDB - Lei nº 9394/96, de 20 de dezembro de 1996. Estabelece as diretrizes e bases da Educação Nacional. 5. ed. Câmara dos Deputados. Brasília: MEC, 2010.

\_\_\_\_\_. Parecer CNE/CES n. 564/2015. Estabelece Diretrizes e Normas Nacionais para a Oferta de Programas e Cursos de Educação Superior na Modalidade a Distância. Brasília: Diário Oficial da União, 2016.

\_\_\_\_\_. Secretaria de Educação a Distância. Referenciais de Qualidade para Educação Superior a Distância. Brasília: MEC, 2007. Disponível em: <http://portal.mec.gov.br/seed/arquivos/pdf/legislacao/refead1.pdf>. Acesso em: 08/02/16.

\_\_\_\_\_. Relatório Final da Comissão Assessora para Educação Superior a Distância. Portaria n. 335 de Agosto 2002. Disponível em: <http://.mec.gov.br/sesu/TFP/ead.pdf>. Acesso em 19/03/2016.

LEFFA, V. J. Aprendizagem Mediada por Computador à Luz da Teoria da Atividade. **Calidoscópio**, São Leopoldo, v. 3, n. 1, p. 21-30, jan/abr 2005. Disponível em: [file:///C:/Users/user/Downloads/6229-18976-1-SM%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/user/Downloads/6229-18976-1-SM%20(1).pdf). Acesso em: 02/03/16.

MASETTO, Marcos T. **Competência Pedagógica do Professor Universitário**. São Paulo: Summus, 2003.

MASETTO, M. Mediação Pedagógica e o uso da Tecnologia. *In*: MORAN, J. M.; MASETTO, M. T.; BEHRENS, M. A. **Novas tecnologias e mediação pedagógica**. Campinas, SP: Papirus, 2000.

MATTAR, João. Tutoria e Interação em Educação a Distância. São Paulo: Cengage Learning, 2012.

PALLOF, Rena M. PRATT, Keith. **O Aluno Virtual: um guia para trabalhar com estudantes on-line**. Trad. Vinícius Figueira. *Ebook*. Porto Alegre: Artmed, 2007.

SÃO PAULO. Conselho Estadual de Educação. Deliberação CEE n.111/2012. Fixa Diretrizes Curriculares Complementares para a Formação de Docentes para a Educação Básica nos Cursos de Graduação de Pedagogia, Normal Superior e Licenciaturas. São Paulo, 2012. Disponível em: [file:///C:/Users/user/Downloads/deliberacao\\_cee\\_111\\_12.pdf](file:///C:/Users/user/Downloads/deliberacao_cee_111_12.pdf). Acesso em: 23/03/2016.

SEMESP - Sindicato das Mantenedoras de Ensino Superior. 12ª Jornada Regional do SEMESP. Análise Econômica Regional do Setor – Cenários e Tendências. São José dos Campos - SP, 2016.

SILVA, Maria Luiza Rocha. MERCADO, Luís Paulo Leopoldo. A Interação Professor-Aluno-Tutor na Educação On-line. **Revista Eletrônica de Educação**, São Carlos, v. 4, n. 2, p. 183-209, nov. 2010. Disponível em: <http://www.reveduc.ufscar.br/index.php/reveduc/article/viewFile/99/89>. Acesso em: 21/03/2016.