



**UNIVERSIDADE FEDERAL FLUMINENSE
INSTITUTO DE MATEMÁTICA E ESTATÍSTICA
LANTE – Laboratório de Novas Tecnologias de Ensino**

**A IMPORTÂNCIA DA COMPETÊNCIA COMUNICACIONAL PARA A ATUAÇÃO DO
TUTOR NOS FÓRUMS DE DISCUSSÃO DOS AMBIENTES VIRTUAIS DE
APRENDIZAGEM**

LUCIA HELENA DE SOUZA CLETO

**POLO EMBU/SÃO PAULO
2013**

LUCIA HELENA DE SOUZA CLETO

**A IMPORTÂNCIA DA COMPETÊNCIA COMUNICACIONAL PARA A ATUAÇÃO DO
TUTOR NOS FÓRUMS DE DISCUSSÃO DOS AMBIENTES VIRTUAIS DE
APRENDIZAGEM**

Trabalho de Final de Curso apresentado à
Coordenação do Curso de Pós-graduação da
Universidade Federal Fluminense, como
requisito parcial para a obtenção do título de
Especialista *Lato Sensu* em Planejamento,
Implementação e Gestão da EAD.

Aprovada em outubro de 2013.

BANCA EXAMINADORA

Professora Alessandra Marta de Oliveira - Orientadora
LANTE/UFF

Prof. Nome
Sigla da Instituição

Prof. Nome
Sigla da Instituição

DEDICATÓRIA

Dedico este trabalho, à minha maior riqueza: minhas filhas
Amanda e Anita e meu marido Guilherme, que me apoiaram e me
incentivaram para que esse desafio fosse vencido.

AGRADECIMENTOS

Agradeço a Deus por me permitir essa conquista.

À minha família por acreditar que seria possível.

Aos profissionais da Universidade Federal Fluminense pela oportunidade de participar de um excelente curso.

Aos tutores pelos momentos preciosos de aprendizagem.

À orientadora Alessandra que nos conduziu para a realização deste trabalho.

A todos os meus colegas de curso que contribuíram para o aprendizado colaborativo.

Às minhas colegas de grupo, Dimitra e Sônia, pelas trocas de conhecimentos.

À minha querida irmã Sônia, pelo companheirismo e amizade, durante o curso e na vida.

A todos os meus amigos que acompanharam o meu esforço e torceram por mim.

À minha trajetória de vida que me possibilitou buscar caminhos que me trouxeram até aqui.

“Na vida, não existem soluções. Existem forças em marcha: é preciso criá-las e, então, a elas seguem-se as soluções”

Antoine de Saint-Exupéry

RESUMO

Este trabalho trata das competências pedagógicas do tutor como mediador no processo de ensino aprendizagem, nos fóruns de discussão dos Ambientes Virtuais de Aprendizagem – AVAs, na perspectiva de suas competências, criatividade, comunicação e motivação. Para o desenvolvimento deste estudo, foi realizada uma pesquisa bibliográfica. Esta metodologia possibilitou conhecer abordagens de diversos autores sobre os temas. O trabalho apresenta também um detalhamento relacionado à competência comunicacional. Esta competência se configura como imprescindível para a efetiva atuação do tutor, que deve promover a participação ativa e a motivação dos estudantes por meio da linguagem escrita. É importante considerar que nessa modalidade de ensino não se conta com as possibilidades das expressões não verbais, presentes no ensino presencial e que podem facilitar a comunicação. Foi possível constatar a importância do processo dialógico e das interações entre os envolvidos no processo de aprendizagem no ensino a distância mediado pela Internet, favorecendo a construção coletiva do conhecimento, levando-se em conta a separação física e temporal característica dessa modalidade de ensino. A necessidade de formação contínua do tutor e de oferta de capacitação pelas instituições que promovem cursos a distância são também constatações importantes neste trabalho.

Palavras-chave: Educação a Distância. Tutor. Competência comunicacional.

SUMÁRIO

	Nº da página
1 – Introdução	6
1.1 – Justificativa	6
1.2 – Objetivos	7
1.3 – Metodologia	7
1.4 – Organização do trabalho	8
2 – Pressupostos teóricos	9
2.1 – Introdução	9
2.2 – Educação a Distância	9
2.3 – Ambientes Virtuais de Aprendizagem	11
2.4 – Fórum de Discussão dos AVAs	12
2.5 – Tutor de EaD	13
2.6 – Competência pedagógica do tutor	14
2.7 – Conclusão	15
3 – Resultados e Discussões	17
3.1 – Introdução	17
3.2 – O processo de comunicação	17
3.3 – A Educação a Distância e as Tecnologias da Informação e Comunicação	18
3.4 – Tutoria e competência comunicacional	20
3.5 – Competência comunicacional: Conhecimentos e habilidades	21
3.6 – Qualificação do tutor	23
3.7 – Outras competências importantes para a atuação do tutor	23
3.8 – Conclusão	24
4 – Conclusões	25
5 – Referências bibliográficas	28

1. Introdução

Com o desenvolvimento das tecnologias de informação e comunicação - TICs, os cursos a distância, mediados pela Internet, tem se configurado como uma modalidade de ensino cada vez mais difundida. Eles possibilitam a inserção e formação de grande quantidade de estudantes de localidades diversas, propiciando o surgimento de novos modelos de aprendizagem e por consequência surgem também novos profissionais.

Dentre os profissionais envolvidos nas propostas de cursos a distância, optou-se neste trabalho por abordar sobre o papel do tutor e a necessidade de seu desenvolvimento nas competências pedagógicas, além das competências administrativa e tecnológica. Estas competências são necessárias a essa modalidade de ensino, para a sua atuação como mediador e problematizador das interações entre os envolvidos no processo de ensino aprendizagem, nos fóruns de discussões dos Ambientes Virtuais de Aprendizagem - AVAs.

Nessa perspectiva, este trabalho, desenvolvido por meio de pesquisa bibliográfica, focaliza as competências pedagógicas: comunicação, criatividade e motivação. Estas competências são importantes para a atuação do tutor, considerando o desafio desse profissional em repensar a sua prática pedagógica que requer a busca e o aprimoramento de suas competências, de forma a proporcionar um ensino eficaz, capaz de formar sujeitos autônomos, co-responsáveis pela própria aprendizagem.

Este estudo foi parcialmente desenvolvido em grupo, por Dimitra Dragassakis – Pólo de Itapecerica da Serra – SP (DRAGASSAKIS, 2013), Lucia Helena de Souza Cleto – Pólo de Embu – SP e Sônia Aparecida de Souza Martinez – Pólo de Embu – SP (MARTINEZ, 2013). As etapas comuns foram apresentadas nos capítulos 1 e 2. As etapas individuais foram apresentadas nos capítulos 3 e 4.

1.1 Justificativa

O tema deste trabalho é de grande importância, pois destaca o papel do tutor como elemento essencial para a efetivação do processo de ensino aprendizagem nas propostas de cursos a distância e as competências: comunicação, criatividade e motivação. Tais competências são consideradas importantes por contemplarem as prerrogativas necessárias ao desempenho desse profissional.

A comunicação como ferramenta profissional encontra hoje no ensino a distância - EaD novas perspectivas, considerando a ausência do contato visual e da comunicação verbal com suas nuances e expressividades. O tutor deve promover um relacionamento, por meio da comunicação escrita, que facilite o aprendizado e garanta um convívio harmonioso e produtivo. Quanto a criatividade, a própria adoção dos modelos utilizados na educação a distância, por meio das ferramentas tecnológicas, constitui-se por si só uma competência criativa. Além disso, é necessário também que o tutor coloque em prática sua criatividade por meio de novas formas de pensar, de se relacionar e de provocar, podendo dessa maneira atingir seus objetivos. Sabe-se, não somente por meio da literatura, mas pela própria experiência pessoal, que a motivação é intrínseca ao indivíduo, que cada um é responsável por sua própria motivação. Neste sentido, o tutor tem o importante papel de incentivador e de provocador da motivação, evitando os sentimentos de desânimo e abandono, muitas vezes causados pela falta do contato físico com os colegas e o tutor.

Considera-se que a proposta apresentada pode representar um diferencial de enfoque a ser explorado, contribuindo para o fortalecimento do ensino a distância e para o desenvolvimento profissional das atuais e futuras gerações de tutores. Na medida em que as competências destacadas

neste trabalho potencializam a ação pedagógica do tutor, a sua atuação como mediador das interações realizadas nos fóruns de discussão nos AVAs propiciará a necessária construção coletiva do conhecimento, que favorece o aprendizado.

Nessa perspectiva, pode-se dizer que o acesso a uma educação de qualidade por meio do ensino a distância, pelo seu aspecto inclusivo, poderá atrair um grande número de adeptos, beneficiando pessoas dispersas geograficamente.

1.2 Objetivos

Este trabalho tem como objetivo geral, reconhecer a importância das competências pedagógicas: comunicação, criatividade e motivação, necessárias a atuação do tutor como mediador no processo de ensino aprendizagem nos fóruns de discussão dos Ambientes Virtuais de Aprendizagem. Para que este objetivo seja alcançado, foram estabelecidos alguns objetivos específicos, descritos a seguir:

- ressaltar o papel do tutor como mediador no processo de ensino aprendizagem nos fóruns de discussão dos AVAs;
- definir as competências, comunicação, criatividade e motivação;
- apresentar argumentações que demonstrem que as competências comunicação, criatividade e motivação, se constituem como competências pedagógicas imprescindíveis ao papel do tutor;
- identificar ações que possam nortear a atuação do tutor, no âmbito das competências: comunicação, criatividade e motivação.

1.3 Metodologia

Este trabalho foi desenvolvido parcialmente em grupo por Dimitra Dragassakis - Pólo de Itapeverica da Serra - SP, Lucia Helena de Souza Cleto - Pólo de Embu - SP e Sônia Aparecida de Souza Martinez - Pólo de Embu-SP. Vale mencionar que os resultados apresentados no capítulo 3 e as considerações finais no capítulo 4 foram desenvolvidos individualmente.

A metodologia utilizada para a realização deste estudo consiste em pesquisa bibliográfica acerca do tema voltado as competências necessárias a atuação do tutor nos fóruns de discussão em ambientes virtuais de aprendizagem, com destaque para as competências: comunicação, criatividade e motivação. Para o desenvolvimento dos temas foi estabelecida uma divisão, de maneira que cada integrante do grupo se responsabilizou por uma das competências: Comunicação, Criatividade e Motivação. Os demais itens do trabalho foram desenvolvidos em grupo.

Os temas desenvolvidos podem se constituir em uma fonte de informação para profissionais que atuam ou pretendem atuar com EaD, mais especificamente para tutores, público-alvo deste trabalho. Para isso, as pesquisas trazem considerações de diversos autores, fundamentais para ampliação do conhecimento sobre os temas e abordagens correlatas.

Na pesquisa, buscou-se considerar a relação entre as competências e o papel do tutor como mediador do processo de ensino aprendizagem, propiciando o aprendizado colaborativo por meio do diálogo e da interação, levando em conta o meio em que ocorrem. No caso da educação a distância, no fórum, ferramenta assíncrona dos AVAs.

Outros pontos da pesquisa se relacionam aos desafios que as novas perspectivas educacionais da atualidade vem enfrentando, em virtude das mudanças que as novas tecnologias de informação e

comunicação tem provocado neste âmbito. Essas mudanças tem ampliado as possibilidades de aprendizagem, tanto para alunos como para educadores. Torna-se então necessária uma revisão nas condutas e nos modelos mentais, considerando as exigências cada vez maiores de rompimento da prática pedagógica instrucionista, focada em conteúdos, que ainda se observa tanto no ensino presencial como a distância, passando a se considerar a prática autônoma e colaborativa.

Este trabalho focaliza também a importância da formação contínua do tutor para o desenvolvimento de suas competências técnicas e pedagógicas, sobretudo considerando-se o avanço das tecnologias da informação e comunicação na contemporaneidade.

1.4 Organização do Trabalho

Este trabalho está estruturado em quatro capítulos. O primeiro capítulo consta de uma introdução, onde se destaca o escopo do trabalho, com a justificativa, os objetivos, a metodologia empregada no estudo e a organização do trabalho. O segundo capítulo trata dos pressupostos teóricos que norteiam as ideias tratadas neste estudo, abordando os temas: Educação a Distância, Ambientes Virtuais de Aprendizagem, Fórum de Discussão e Competência Pedagógica do Tutor. O terceiro capítulo traz os resultados e discussões individuais, com abordagens sobre cada uma das competências pedagógicas objeto do estudo, ou seja: comunicação, criatividade e motivação. O quarto capítulo apresenta as considerações finais. Ressalta-se que os capítulos 1 e 2 foram elaborados em conjunto por todos os integrantes do grupo.

2. Pressupostos teóricos

2.1 Introdução

Este capítulo trata dos pressupostos teóricos nos quais se fundamentam a proposta deste trabalho. A proposta é construir uma base conceitual necessária para a compreensão do papel do tutor como mediador dos processos de ensino aprendizagem, nos modelos atuais de Educação a Distância - EaD mediada pela Internet, por meio dos Ambientes Virtuais de Aprendizagem - AVAs. Os temas abordados apresentam informações, características e definições, de maneira a contribuir para a compreensão da temática, portando não tem por objetivo esgotar as argumentações.

Inicialmente será apresentado o tema Educação a Distância, importante modalidade de educação, mediada pela Internet, que favorece o processo de ensino aprendizagem e atende a necessidade de interessados que buscam por conhecimento e aprimoramento no campo acadêmico, profissional ou pessoal, e que, por questões de tempo, impossibilidade de deslocamento, ou necessidade de conciliar estudo e trabalho, tem dificuldade de frequentar o ensino presencial.

Em seguida o tema Ambientes Virtuais de Aprendizagem será abordado como recurso das Tecnologias da Informação e Comunicação - TICs, para gerenciamento de cursos a distância.

A ferramenta Fórum de Discussão também é um tema que ganha destaque nesse capítulo por ser considerada uma importante ferramenta dos AVAs, na medida em que propicia discussões assíncronas sobre os assuntos estudados, favorecendo o aprendizado colaborativo.

Os temas Tutor de EAD e Competências Pedagógicas do Tutor serão tratados com ênfase nos aspectos relativos à efetiva atuação desse profissional, como mediador das interações nos fóruns de discussão dos AVAs, contribuindo para o processo de ensino aprendizagem.

2.2 Educação a Distância

A primeira experiência de EaD no Brasil desenvolveu-se pelas ondas do rádio. Em 1923, a Fundação da Rádio Sociedade do Rio de Janeiro já transmitia programas de literatura, radiotelegrafia e telefonia, línguas, entre outros. Desde então o rádio tem sido um veículo de comunicação mais utilizado para iniciativas de ensino a distância no Brasil. Nas últimas décadas vários projetos educativos governamentais se utilizaram do rádio, dentre eles destacam-se “as escolas radiofônicas ou as tele-aulas dramatizadas do Movimento de Educação de Base – MEB (1956) e o Projeto Minerva, que transmitia cursos em cadeia nacional por emissoras de rádio (1970)” (KENSKI, 2010).

Com o avanço das tecnologias da informação e comunicação e as possibilidades advindas da Internet, a EaD assumiu posição de destaque no cenário educacional, tornando-se acessível aos brasileiros e reconhecida legalmente no País. O ensino a distância possibilita aos alunos a construção do conhecimento acerca dos conteúdos estudados, por meio das interações que ocorrem nessa modalidade de ensino, mesmo considerando a separação física e temporal (BORGES; SOUZA, 2012).

A regulamentação da educação a distância no Brasil se deu por meio da Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional - LDB, número 9.394, em 20 de dezembro de 1996.

O Decreto 5.622, de 19 de dezembro de 2005, reformulou e atualizou a legislação. Em seu capítulo I, Art. 1º, apresenta: “Para 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”.

Nos Referenciais de Qualidade para Educação Superior a Distância (MEC, 2007, P. 7), consta que os programas de educação a distância podem apresentar diferentes modelos e combinações de linguagens, recursos educacionais e tecnológicos, dependendo das necessidades dos estudantes e da natureza do curso. No entanto, há uma diretriz que aponta para a necessidade, por parte de quem desenvolve cursos nessa modalidade de ensino, de compreender que educação deve ser o fundamento, antes de se pensar no modo de organização: a distância.

A EaD é um processo educativo onde professores e estudantes estão separados no tempo e no espaço, mas podem se comunicar por meio das tecnologias de comunicação, tais como a Internet, o correio, o rádio, a televisão, o vídeo, o CD-ROM, o telefone, o fax, dentre outras (MORAN, 2002).

Para Moreira et al. (2010), mais do que uma modalidade de ensino que alia tecnologia ao contexto da educação, a EaD é um modelo de ensino que requer formatos e linguagens diferenciadas. Dessa forma exige um planejamento e gerenciamento que garanta o efetivo desenvolvimento da proposta de ensino que se pretende.

A educação a distância, segundo Santos e Schneiderte (2012), é uma modalidade de ensino onde o contato entre professor e estudantes ocorrem via Internet, no ambiente virtual de aprendizagem. Ela propicia a proximidade entre os envolvidos, em detrimento da distância, por meio da mediação e interatividade.

Nobre e Melo (2011) apontam que a educação a distância não é uma metodologia paralela, nem uma modalidade que pressupõe apenas o distanciamento físico entre alunos e professores. Ela é antes de tudo Educação, que se utiliza de espaço, linguagem e forma de comunicação específicas, mediados pelas TICs.

Segundo Nobre e Melo (2001), sendo a educação a distância uma modalidade de educação, ela se apóia nas concepções e teorias da educação presencial. No entanto, busca-se cada vez mais a atualização dessas concepções e teorias, atendendo à especificidade da EaD.

Vidal e Silva (2010) corroboram essas ideias, destacando que a EaD na atualidade é concebida como um sistema de ensino a distância, portanto, não mais atrelada simplesmente a distância física entre professores e estudantes. Essa modalidade de ensino vem atender as necessidades de interessados que, por diversos motivos, não podem frequentar o ensino presencial.

De acordo com Moran (2011) a educação a distância se destaca na atualidade como caminho estratégico para a realização de mudanças profundas na educação de um modo geral. Essa modalidade se configura como uma importante opção para a formação continuada, contribuindo para a aceleração profissional e como forma de conciliar estudo e trabalho. A EaD torna-se, portanto, mais adequada para a educação de adultos, sobretudo para pessoas experientes em aprendizagem individual e de pesquisa, como ocorre nos ensinos de graduação e pós-graduação.

Para esse autor, “um país do tamanho do Brasil só pode conseguir superar sua defasagem educacional através do uso intensivo de tecnologias em rede, da flexibilização dos tempos e espaços de aprendizagem, da gestão integrada de modelos presenciais e digitais”.

Esse novo modelo de ensino tem contribuído para a expansão do ensino no país, oportunizando uma melhoria intelectual e a inserção de pessoas no mercado de trabalho (MOREIRA et al., 2010).

2.3 Ambientes Virtuais de Aprendizagem

Para bem compreender as dimensões que envolvem um Ambiente Virtual de Aprendizagem, é necessário, em primeiro lugar, contextualizar o seu surgimento e sua existência, como uma ferramenta fundamental para a educação nos dias de hoje. Neste sentido, é preciso enfatizar que a realidade educacional na atualidade se encontra num patamar em que, cada vez mais, a qualidade dos saberes se desmorona frente ao aumento das demandas e diante desta realidade. Surge então a necessidade de se diversificar e personalizar os sistemas educativos como também de ampliar e criar espaços educacionais e redes de comunicação (SCHLMMER, 2001).

Segundo Tijiboy et al. (2009), com o avanço das novas tecnologias de informação e comunicação para a educação, tornou-se possível a criação dos Ambientes Virtuais de Aprendizagem, considerados espaços que representam salas de aula, onde os estudantes podem interagir, aprender e trocar conhecimento. A educação a distância requer a utilização de ferramentas de comunicação existentes nos AVAs, capazes de promover a mediação dos diálogos entre os envolvidos durante o curso, no entanto cabe aos educadores observarem o processo de interação para uma avaliação contínua, promovendo frequentemente as mediações entre estudantes, ambiente, ferramentas e conhecimento.

Neste contexto, os Ambientes Virtuais de Aprendizagem vem se constituir em uma alternativa que corrobora esta realidade e, para se compreender as especificidades desta ferramenta é preciso conhecê-la em todas suas dimensões. Ambientes Virtuais de Aprendizagem são definidos como *softwares* desenvolvidos para gerenciar a aprendizagem pela Internet, tendo como funcionalidade a comunicação mediada por computador e métodos de envio de materiais em cursos *on line*. Em se tratando de educação, torna-se essencial que estes *softwares* considerem os critérios didático-pedagógicos e não só suas especificações técnicas. Deve-se sempre considerar as ferramentas disponibilizadas e as facilidades propiciadas pelos ambientes e sendo assim, três aspectos devem ser considerados: a melhoria da qualidade da aprendizagem propiciada, a interatividade e trabalho em equipe e a redução de sobrecarga administrativa dos professores (SCHLEMMER; FAGUNDES, 2000).

Os AVAs se caracterizam por suportarem interfaces que possibilitam a produção de conteúdo, por permitirem o gerenciamento de banco de dados e controle de informações e por esta razão é possível a interação de sujeitos em tempo e espaços diversos. Em alguns AVAs são utilizados símbolos reconhecidos na realidade da educação presencial e tradicional, como por exemplo sala de aula, cantinas ou café, biblioteca, mural, secretaria. O grande desafio para os profissionais envolvidos no desenvolvimento e utilização dos AVAs é a criação de novas formas e conteúdos que possam tornar este ambiente mais que um simples depósito de conteúdo. As suas práticas podem ir além da função tecnológica, é possível utilizar um mesmo AVA com variáveis práticas e posturas pedagógicas e comunicacionais (SANTOS, 2003).

É preciso ainda se estabelecer outros aspectos para o entendimento dos AVAs. Quando se fala em Ambientes Virtuais de Aprendizagem, é necessário pensar em uma abordagem metodológica inovadora que possibilite a construção cooperativa de forma interdisciplinar. Isto exige um esforço de educadores no sentido de se revisitar paradigmas, articular os conhecimentos de forma interdisciplinar e que possam ter como resultados, o desenvolvimento de um pensamento complexo de uma inteligência coletiva. As tecnologias da inteligência, constituem-se em um meio para que se amplie o processo de construção do conhecimento, mas é fundamental ter a clareza que este não é o seu fim. As práticas educativas devem seguir pelos caminhos de uma prática social transformadora que se estabeleça a partir de uma visão educadora voltada para aprendê-lo e que leve a autonomia e ao desejo de continuar aprendendo, conforme coloca (GRINGS; MALLMANN; DAUDT, 2000).

Para o desenvolvimento de Ambientes Virtuais de Aprendizagem e aprendizagem colaborativa torna-se de fundamental importância considerar: os estudantes são protagonistas da Internet, a possibilidade de promoção da autonomia do estudante, a interatividade propiciada por este ambiente. Pode-se dizer que o uso dos ambientes virtuais é relevante como recurso pedagógico e torna-se necessária a compreensão de cada ferramenta do ambiente. Na utilização do *chat*, por exemplo, é necessário que haja respeito aos contratos de conversação. Um aspecto a ser considerado também, quando se fala em comunicação, é que este é por si só, um processo complexo e, quando se fala em ambiente virtual, o desafio é muito maior. Para tornar a comunicação realmente um processo de construção da aprendizagem, é necessário criar uma espécie de contrato em que a conversação deve levar em conta a comunicação não verbal (COSTA; FRANCO, 2005).

Souza 2001 aponta para os aspectos correspondentes ao relacionamento nos ambientes virtuais de aprendizagem e tece suas considerações relativas à possibilidade de se organizar grupos por afinidades, por temas, o que propicia a ampliação das possibilidades de aprendizagem e cita alguns destes ambientes, dentre os vários existentes, e suas dinâmicas associadas, destacando: Interação via e-mail; Listas de Discussão, Fóruns e *Newsgroups*; Ambientes de Conversação *On-line*, ou *Chats*; Ambientes de Imersão Virtual; Sinalizadores de Presença; Ambientes de Aprendizado baseados na *Web*; Portais da *web*; *Web Rings*; Servidores de Compartilhamento de Arquivos.

2.4 Fórum de Discussão dos AVAs

O fórum de discussão é uma ferramenta dos Ambientes Virtuais de Aprendizagem que contribui para a proposição de discussões de conteúdos que os estudantes deverão trabalhar no contexto da situação de aprendizagem. O fórum caracteriza-se por interações assíncronas, as quais acontecem de forma intermitente e com tempo de espera. A mediação e a participação dos estudantes corroboram para um banco de ideias, para reflexões sobre os assuntos específicos abordados e para a realização de perguntas deixadas por outros integrantes no fórum (OTERO, 2008).

Os fóruns de discussão abordam os mais diferentes assuntos, são salas virtuais de interação assíncronas, pois são interfaces de comunicação que não são realizadas em tempo real, isto é, as mensagens podem ser consultadas a qualquer tempo. Esta ferramenta tornou-se mais um recurso didático que auxilia professores e estudantes no processo de ensino aprendizagem e avaliação de forma colaborativa (KRATOCHWILL; SAMPAIO, 2006).

As principais ações do tutor no fórum são: a construção da mensagem inicial do tema, a mediação entre os participantes, a elaboração de sínteses parciais e da síntese final. Segundo Brasileiro, 2012 há vários tipos de discussão que podem ser implementadas nessa ferramenta, tomando como exemplo o AVA Moodle (PIGEAD): a) “Fórum geral: aberto a todos participantes de um curso, desde alunos a tutores e professores que podem criar tópicos a serem discutidos; b) “Fórum de perguntas e respostas: os participantes só podem visualizar as mensagens dos outros membros caso já tenham feito sua própria postagem; c) “Fórum de uma única discussão simples: o professor determina, na primeira postagem, o tema a ser discutido, devendo os participantes reagir a essa provocação inicial e/ou às respostas dos colegas (BRASILEIRO, 2012).

Os fóruns exigem o acompanhamento constante pelos professores, moderadores e/ou tutores designados para a disciplina correspondente ao curso, zelando pela integridade por meio das regras e o cumprimento do objetivo do fórum, cujo cunho principal é o processo educacional. Assim, seguem características que se referem ao papel do tutor: analisar e estabelecer conexões entre os comentários dos cursistas, promovendo mais participação e motivação; evitar a polarização do debate entre dois participantes ou entre participante e tutor; valorizar as participações e colocações

dos cursistas, orientando e pontuando os objetivos do tema; estabelecer novas provocações a fim de incentivar a continuidade do debate e, quando algum tema tomar um rumo não esperado, dialogue com os participantes e reorientar-os quanto ao propósito do fórum; elaborar uma análise do desenvolvimento do debate e produzir uma síntese parcial com conclusões provisórias às novas provocações; realizar uma síntese final que objetiva apresentar a trajetória do debate, as conclusões, os encaminhamentos e as sugestões para o aprofundamento do tema (EFAP/SEE/SP, 2013).

O fórum de discussão é considerado uma das ferramentas interativas do ambiente Moodle para comunicação assíncrona, tendo como finalidade a disponibilização de um espaço de discussões sobre um determinado tema ou conteúdo a ser trabalhado (BELUCE, 2012).

Há vários tipos de estrutura e de utilização dos fóruns, que oportunizam também aos estudantes participarem de um processo avaliativo contínuo e recíproco, que se estabelece a partir das mensagens postadas (BELUCE, 2012).

A comunicação assíncrona existente no fórum de discussão se torna um espaço característico de portais, sites de relacionamentos e cursos *online*. Esse tipo de comunicação é utilizada para debates e interações, e requerem planejamento e organização no uso da linguagem escrita entre os envolvidos e na condução das discussões (GRASSI; SILVA, 2010).

2.5 Tutor de EaD

A educação a distância utiliza recursos da Internet para as mediações necessárias, por meio de recursos de comunicação síncrona e assíncrona, o que tem dinamizado o processo de ensino-aprendizado entre professores e alunos (OLIVEIRA; OLIVEIRA; MENEZES, 2012). Segundo esses autores, para que se efetive o processo de ensino aprendizagem há que se refletir sobre a atuação do profissional que desempenha a docência *online*, o chamado tutor por vários autores e instituições, responsável pela mediação das interações entre alunos, conteúdos e a instituição educacional, nos Ambientes Virtuais de Aprendizagem.

A educação a distância proporciona pouca convivência, portanto se faz necessária a atuação do tutor, motivando e orientando os alunos. Seu papel deve ser divulgado contribuindo para estudos futuros e pesquisas em educação a distância (MANARA; FREITAS, 2011).

Na medida em que o tutor atua como mediador do processo ensino-aprendizagem, promovendo interações por meio dos recursos das Tecnologias da Informação e Comunicação, supre a carência da convivência, importante fator do ensino presencial que favorece o aprendizado. Para o exercício de sua função é necessário que o tutor se prepare para essa nova pedagogia propiciada pela Internet (VIDAL; SILVA, 2010).

Segundo Os Referenciais de Qualidade para a Educação a Distância (MEC, 2007, p. 21), o papel do tutor é fundamental para o processo de ensino aprendizagem, portanto deve ser considerado como profissional que deve participar ativamente da prática pedagógica, tanto em atividades a distâncias como presencial.

Soek e Haracemiv (2008) apontam que o profissional que atua como tutor deve estar preparado para assumir diversas tarefas, pois ele é o principal agente para garantir a efetivação do processo educacional na modalidade a distância.

A atuação do tutor pressupõe fonte de informação e elo de comunicação entre professores e alunos, tendo grande responsabilidade não só pela quantidade de alunos que atinge mas também pela

natureza avaliativa e pedagógica de suas ações junto aos alunos (TIJIBOY et al., 2009). Para esses autores, a principal função do tutor é orientar a aprendizagem dos estudantes, mediando e acompanhando as discussões nos fóruns, por meio de intervenções que possibilitem a participação colaborativa de todos os envolvidos, promovendo a construção do conhecimento.

O tutor desempenha um importante papel no AVA, estimulando a participação do aluno, orientando e promovendo interações por meio de mediações que propiciam a participação do aluno como sujeito ativo no processo de construção de conhecimento (VÉRAS, 2007).

Lévy (2000) enfatiza o aprendizado cooperativo como caminho para a implementação de novos paradigmas de aquisição do conhecimento, implicando uma mudança no papel dos docentes, cuja competência deve estar voltada ao incentivo para aprender e pensar. O educador deve atuar acompanhando e gerenciando o aprendizado, deixando assim de ser apenas um difusor de conhecimento, o que pode ser feito por outros meios.

O tutor necessita ter uma excelente formação acadêmica e pessoal. A formação acadêmica pressupõe capacidade intelectual e domínio da matéria, destacando-se as técnicas metodológicas e didáticas. Além disso, deve conhecer com profundidade os assuntos relacionados com a matéria e área profissional em foco (MACHADO; MACHADO, 2004).

Os tutores, como os professores da educação presencial, têm a responsabilidade de estar sempre estudando, por diversas vias, para que melhor possam atender às questões colocadas durante a tutoria (OLIVEIRA; SANTOS, 2013).

De acordo com Santos e Schneider (2012), o tutor deve buscar qualificação contínua para que desenvolva a competência necessária para atuar com efetividade nas mediações das interações que os AVAs possibilitam. Desta forma, promovem a aprendizagem colaborativa a distância, em detrimento da prática de uma educação instrucionista, com ênfase no conteúdo, que ainda se observa na atualidade.

2.6 Competência pedagógica do tutor

Ser competente significa ter condições de julgar, avaliar e ponderar para solucionar problemas ou decidir entre opções. O sujeito precisa ter conhecimentos que permitam resolver problemas ou enfrentar com sucesso uma determinada situação, desta forma é necessário utilizar-se de seus conhecimentos ou saber como buscá-los para utilizá-los em momentos que sejam necessários (KORANTH et al., 2009).

David McClelland, em 1973, inicia as discussões sobre o tema competências entre psicólogos e administradores e define que competência como característica de uma pessoa relacionada com o seu desempenho em tarefas e situações, diferenciando competência de aptidão, que relaciona a talento inato e pode vir a ser aprimorado; com competências de habilidades, que se trata de um talento específico e particular e de conhecimento que corresponde ao que uma pessoa precisa pra realizar tarefas (FLEURY; FLEURY, 2001 *apud* Mirabile, 1997).

Na educação, o termo competência vem adquirindo destaque e os debates acerca das novas concepções de currículos instituições de ensino superior tem procurado elaborar seus projetos de cursos, não mais centrados em conteúdos, trazidos em uma grade de disciplina, mas tendo como foco o desenvolvimento das competências (DUTRA et al., 2006).

PERRENOUD (2001) aponta que hoje é possível identificar 50 competências fundamentais para o Educador e que estas se dividem em dez famílias: 1.Organizar e estimular situações de

aprendizagem; 2. Gerar a progressão das aprendizagens; 3. Conceber e fazer com que os dispositivos de diferenciação evoluam; 4. Envolver os alunos em suas aprendizagens e no trabalho; 5. Trabalhar em equipe; 6. Participar da gestão da escola; 7. Informar e envolver os pais; 8. Utilizar as novas tecnologias; 9. Enfrentar os deveres e os dilemas éticos da profissão e 10. Gerar sua própria formação contínua. Embora este autor não se refira à modalidade de ensino a distância, pode-se fazer uma análise reflexiva considerando que as competências apontadas referem-se a aspectos inerentes ao profissional que se dispõe a desenvolver um trabalho de qualidade, com resultados.

Não existe na literatura, consenso sobre as competências necessárias a função do tutor, estas dependem do grau de interação que um curso *online* prevê, no entanto é necessário a esse novo profissional a aquisição de conhecimentos e habilidades que propiciem o desenvolvimento de suas atividades (OLIVEIRA; OLIVEIRA; MENEZES, 2012).

A habilidade para planejar, acompanhar e avaliar atividades, bem como motivar o aluno para o estudo, também são relevantes. Na formação pessoal, deve ser capaz de lidar com o heterogêneo quadro de alunos e ser possuidor de atributos psicológicos e éticos: maturidade emocional, empatia com os alunos, habilidade de mediar questões, liderança, cordialidade e, especialmente, a capacidade de ouvir (MACHADO; MACHADO, 2004).

Por competências pode-se entender como um conjunto de conhecimentos, habilidades e atitudes que capacitam um profissional a desempenhar as suas tarefas de forma satisfatória, tomando como critério avaliativo os padrões esperados em um determinado momento histórico, em uma determinada cultura. (OLIVEIRA; SANTOS, 2013).

As competências identificadas como necessárias ou desejáveis para o tutor foram classificadas por Tecchio et al. (2008), em comportamentais e técnicas. Sendo comportamentais, organização, planejamento, pró-atividade, auto-motivação, capacidade de síntese e análise, empatia, equilíbrio emocional, flexibilidade, assiduidade, comprometimento e criatividade. As competências técnicas identificadas são: conhecimento das rotinas do trabalho, de informática, da disciplina ministrada, sobre educação a distância, ambiente virtual de aprendizagem, relacionamento interpessoal, comunicação (oral e escrita) e trabalho em equipe.

Quando o tutor entende como competência necessária à sua atuação, o emprego de uma visão sociointeracionista, mostra não somente a concepção de educação que tem, mas também aquela que é fundamental para um curso em EaD (OLIVEIRA; SANTOS, 2013).

2.7 Conclusão

Este capítulo apresentou os pressupostos teóricos dos seguintes temas que nortearão o desenvolvimento do presente trabalho: Educação a Distância, Ambientes Virtuais de Aprendizagem, Fórum de discussão dos AVAs, Tutor de EaD e Competência pedagógica do tutor.

A partir das ideias de diversos autores aqui apresentadas, conclui-se que há uma diversidade de aspectos a serem considerados e explorados para a compreensão do papel do tutor. Isto acontece principalmente no que se refere ao diferencial que este profissional vem conquistando em razão da nova visão e novos valores atribuídos a educação a distância na atualidade. Destaca-se a importância da qualificação contínua do tutor para o desenvolvimento das competências necessárias ao desempenho de sua função de mediador do processo de ensino aprendizagem nos fóruns de discussão dos AVAs, ambiente propício a aprendizagem autônoma e colaborativa por meio das interações.

A relevância do estudo objeto deste trabalho será apresentada no próximo capítulo, por meio de reflexões argumentativas com base na fundamentação teórica sobre as competências pedagógicas do tutor, voltadas a comunicação, criatividade e motivação.

3. Resultados e Discussões

3.1 Introdução

Com o desenvolvimento das Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs), a Educação a Distância (EaD), mediada pela Internet, tem conquistado posição de destaque no cenário educacional. A EAD amplia as oportunidades de acesso ao conhecimento a interessados dispersos geograficamente, que, por vários motivos tem dificuldades de frequentar o ensino presencial, sobretudo num país com dimensões continentais como o Brasil.

Nos cursos nessa modalidade de ensino, a comunicação entre alunos, professor e tutor se dá por meio das ferramentas disponíveis nos Ambientes Virtuais de Aprendizagem – AVAs, de forma síncrona e assíncrona. Síncrona quando a comunicação ocorre em tempo real, como por exemplo, por meio de *chat* e videoconferência. É considerada assíncrona quando a comunicação não é simultânea, como por exemplo, por meio de correios eletrônicos e fóruns. Essas formas de comunicação contam basicamente com a linguagem escrita.

Diferentemente do ensino presencial, a EaD não conta com a possibilidade das linguagens não-verbais, como tons de voz, gestos, expressões faciais, olhares, entre outras expressões importantes no processo de comunicação do ser humano.

Para o desenvolvimento de propostas de cursos a distância focadas não somente em transmissão de conteúdos, mas na construção do conhecimento que leve em conta a participação do estudante como sujeito ativo no processo de ensino-aprendizagem, torna-se necessária a atuação do tutor. Este profissional desempenha um papel fundamental nos AVAs, promovendo as interações entre os envolvidos, de maneira a propiciar o aprendizado colaborativo, sobretudo nas comunicações assíncronas realizadas nos fóruns de discussão.

Para a sua efetiva atuação como mediador das discussões que ocorrem nos fóruns, auxiliando no processo de produção do conhecimento, é necessário que o tutor desenvolva diversas competências pedagógicas, além da competência técnica para o uso das ferramentas de comunicação dos AVAs.

Dentre as competências pedagógicas necessárias ao tutor, ressalta-se neste trabalho a competência comunicacional, que, em conjunto com muitas outras competências não menos importantes, se complementam nas ações da tutoria *online*.

Nessa perspectiva, por meio de pesquisa bibliográfica sobre o tema, busca-se nesse trabalho abordar aspectos da comunicação, alguns fatores que envolvem a questão da comunicação na prática do tutor e habilidades que devem ser desenvolvidas para aprimoramento da competência comunicacional. A importância da capacitação contínua para a formação e valorização do tutor e da modalidade EaD também são questões que ganham destaque neste estudo.

3.2 O processo de comunicação

A comunicação é inerente a vida humana, desde o início da sua existência o homem está envolvido no complexo processo de aquisição das regras de comunicação. De acordo com Watzlawick, Beavin e Jackson (2005) a comunicação se dá nas relações humanas mesmo quando não é intencional, mesmo no silêncio a comunicação se estabelece, provocando uma resposta do receptor.

A palavra comunicação já foi questionada por vários pesquisadores que chegaram a diversas conclusões. Segundo Martino (2001, apud HOHLFELDT; VALLES, 2008), o primeiro significado

de comunicação no vocabulário religioso, onde o termo aparece pela primeira vez, vem do latim *communicatio*. Dessa origem pode-se distinguir três elementos: a raiz *munis*, que significa estar encarregado de, que acrescido do prefixo *co*, que expressa simultaneidade, reunião, tem-se a ideia de uma atividade realizada conjuntamente, completada pela terminação *tio*, que reforça a ideia de atividade.

Watzlawick, Beavin e Jackson (2005) mencionam que a comunicação humana se caracteriza como comunicação Digital e Analógica. Segundo esses autores, a comunicação digital é pobre nas relações humanas, em termos de significado, pois tem uma sintaxe lógica, direta e auto-explicativa, como por exemplo, um desenho que retrata exatamente o que se vê. A comunicação analógica é carregada de significado, o que torna a comunicação humana complexa.

Para Watzlawick, Beavin e Jackson (2005), na linguagem falada ou escrita, a comunicação é transmitida por analogia, ou seja, a palavra, que não tem nada que indique o que representa, é entendida pelo fato de fazemos analogias. Esclarece ainda, que a comunicação analógica humana abrange: “postura, gestos, expressão facial, inflexão de voz, sequência, ritmo e cadência das próprias palavras e qualquer outra manifestação não verbal”.

Watzlawick, Beavin e Jackson (2005) destacam ainda que na combinação das duas linguagens, o homem se depara com a dificuldade da tradução de uma para outra, pois há perda de informação tanto na tradução do modo digital para o analógico como o inverso.

No contexto histórico da comunicação, Santos (2011) identificou o que ele chama de períodos marcantes de acordo com suas características: Na oralidade, o transmissor e o receptor de uma mensagem compartilham o saber; na fase escrita armazenam-se e transportam-se as informações no tempo e no espaço; na atualidade, na era digital de comunicação, com as possibilidades propiciadas pela Internet, cada indivíduo é autor do próprio percurso.

De acordo com Contijo (2004, apud SANTOS, 2011), a evolução da história das comunicações pode ser comparada a história da humanidade, cuja existência se deve ao fato de que esta última foi repassada no decorrer do tempo, de pessoa para pessoa e pelas tecnologias que “expandiram os recursos do corpo humano”. Esse autor aponta ainda que “os meios de comunicação são extensões de nosso corpo e suas mensagens de nossos sentir e pensar”.

Para Freire (1977, apud DOTTA; GIORDAN, 2007) a comunicação pressupõe que deve haver reciprocidade e co-participação dos sujeitos no ato de pensar. A comunicação não é simplesmente a transferência de saberes, mas sim um encontro de interlocutores que estão em busca de significação dos significados.

3.3 A Educação a Distância e as Tecnologias da Informação e Comunicação

De acordo com o Decreto 5.622, de 19 de dezembro de 2005, em seu capítulo I, Art. 1º, a educação a distância é uma 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. Essa modalidade se caracteriza também pelo fato de estudantes e professores desenvolverem atividades educativas em lugares ou tempos diversos.

Para Moran (2002), a educação a distância acontece com professores e alunos separados fisicamente no espaço e ou no tempo, podendo estar juntos por meio das mediações propiciadas pelas tecnologias de comunicação, que chama também de tecnologias interativas, ressaltando que estas vem evidenciando na educação a distância, o que deveria ocorrer em qualquer processo de educação, isto é, a interação entre os envolvidos no processo educativo.

Almeida (2003, apud FLÓRIDO; SOARES, 2005), afirma que as TICs começaram a ser utilizadas no ensino presencial para informatização das atividades administrativas das escolas, e, mais recentemente, como complemento na elaboração de aulas. Flórido e Soares (2005) apontam que, com o advento da Internet, as TICs, potencializaram o processo de aprendizagem colaborativa no ensino a distância. Para isso, segundo esses autores é necessário que o tutor conheça as TICs disponíveis nos Ambientes Virtuais de Aprendizagem para a prática tutorial e as utilize como instrumento de comunicação entre os envolvidos no processo educativo.

O surgimento e disseminação das TICs possibilitaram a mudança de paradigma da transmissão da informação, característica da educação a distância no passado, quando se configurava como uma modalidade atrelada a simples distância física entre professores e alunos, para um sistema de ensino que favorece a construção do conhecimento, suprimindo a carência da convivência, característica importante do ensino presencial que favorece o aprendizado (VIDAL; SILVA, 2010).

Para Vidal e Silva (2010), por meio dos contatos *online* propiciados por essa nova modalidade de ensino, a comunicação torna-se mais rápida favorecendo o acompanhamento do processo de aprendizagem pelo próprio aluno, propiciando mais motivação para os estudos.

A utilização das novas tecnologias da informação e comunicação em ambientes de aprendizagem, seja presencial ou a distância, tem preocupado educadores em razão do cuidado necessário para que informações erradas não sejam veiculadas com validade de informações acadêmicas e que recursos de comunicação não sejam utilizados apenas como ferramentas de simples transmissão de conteúdo (BERNINI et al., 2009).

Para Bernini et al. (2009), o grande desafio dos profissionais de ensino é utilizar os recursos das novas TICs de maneira a criar um ambiente de aprendizagem onde os conteúdos se transformam em conhecimentos, por isso é necessário que o educador conheça as potencialidades e formas de utilizar esse recurso para exploração dos conteúdos de forma colaborativa.

Os cursos a distância mediados pela internet nos AVAs, contam com recursos de comunicação síncronos e assíncronos, o que, segundo Oliveira, Oliveira e Menezes (2012), tem dinamizado o processo de ensino aprendizagem.

Dentre as várias ferramentas dos AVAs, o fórum é o recurso de comunicação assíncrona que propicia a troca de ideias sobre os temas estudados, favorecendo a participação dos alunos e do tutor, corroborando para a reflexão e o trabalho colaborativo entre os participantes. De acordo com Otero (2008), o objetivo do fórum é estimular a construção de conhecimento de forma colaborativa, não é um espaço de perguntas e respostas, mas sim uma oportunidade de debater e aprofundar os temas estudados.

Moran (1999) aponta que, tanto nos cursos presenciais como no ensino a distância, é necessário aprender lidar com a informação e o conhecimento de novas formas, pesquisando e se comunicando com frequência. Dessa forma é possível aprender a mudar ideias, sentimentos e valores onde for necessário.

Para Moran (1999), a utilização que se faz das tecnologias avançadas para se promover as interações, tem a ver com as nossas próprias atitudes perante a vida. Se formos pessoas abertas, utilizaremos as tecnologias para nos comunicar e interagir mais e melhor. Se formos pessoas fechadas, desconfiadas, autoritárias, isso trará reflexos na utilização das tecnologias e portando na nossa comunicação e poder de interação.

Moran (1999) afirma também que a Internet é um novo meio de comunicação que pode ajudar os educadores a revolucionar as formas atuais de ensinar e de aprender, no entanto é necessária a mudança do paradigma de manter distantes professores e alunos “caso contrário conseguiremos dar um verniz de modernidade, sem mexer no essencial”.

3.4 Tutoria e competência comunicacional

O tutor desempenha um importante papel no AVA, estimulando a participação do aluno, orientando e promovendo interações por meio de mediações que propiciam a sua participação como sujeito no processo de construção do conhecimento (VÉRAS, 2007).

O aprendizado cooperativo como caminho para a implementação de novos paradigmas de aquisição do conhecimento, implica numa mudança no papel dos docentes, cuja competência deve estar voltada ao incentivo para a aprendizagem e o pensamento, portanto o educador deve atuar acompanhando e gerenciando o aprendizado, deixando assim de ser apenas um difusor de conhecimento o que pode ser feito por outros meios (LÉVY, 2000).

Segundo Oliveira, Oliveira e Menezes (2012), para que se efetive o processo de ensino aprendizagem por meio dos fóruns, nos AVAs, deve haver uma reflexão sobre a atuação do profissional que desempenha a docência *online*, o chamado tutor por vários autores e instituições, já que sua atividade de mediador das interações entre alunos conteúdos e a instituição de ensino requer a mobilização de novos conhecimentos e habilidades. No entanto, segundo esses autores, não existe consenso na literatura sobre as competências que devem ser mobilizadas para desempenhar suas atividades.

Em pesquisa realizada pelos autores Lahan, Santos e Zaniolo (2012), junto a tutores de uma instituição de ensino, sobre as competências consideradas de maior importância para a atuação desse profissional, concluiu-se que há necessidade de estudos com profundidade sobre esse tema ainda pouco explorado.

A especificidade da educação a distância demanda competências específicas para as mediações, que contemplem uma linguagem e postura pedagógica que permitam usufruir das potencialidades dos AVAs. Dentre as competências essenciais a atuação do mediador pedagógico, necessita prever o potencial de comunicação bidirecional, uma vez que cumpre a ele o papel de promover o elo entre o professor-autor, as mídias disponíveis e os alunos (NOBRE; MELO, 2011).

Oliveira, Oliveira e Menezes (2012) também destacam que dentre várias competências fundamentais para a atuação do tutor em ambientes *online*, a natureza do processo de ensino aprendizagem mediada pelas TICs pressupõe a necessidade da competência comunicacional, permitindo a valorização das interações de forma síncrona e assíncronas.

A interatividade é um conceito de comunicação que se tornou o princípio do novo ambiente comunicacional baseado na Internet. É o modo de comunicação que desafia educadores centrados nos paradigmas da transmissão, a buscarem a aprendizagem com a co-participação dos alunos, permitindo que estes sejam sujeitos ativos nesse processo, rompendo com o modelo comunicacional que separa emissão e recepção. Para isso é necessário despertar o interesse de professores, tanto do ensino presencial como a distância, que ainda não se deram conta que a educação propriamente dita não se faz sem a interação entre os alunos (SILVA, 2001).

Oliveira (2006) afirma que uma das características mais importantes da EaD, para as interações necessárias a construção do conhecimento e a efetivação do processo de ensino-aprendizagem, é a

organização de um sistema de apoio que forneça diversos suportes ao aluno, “do cognitivo ao afetivo, do social ao administrativo, do motivacional ao avaliativo, do comunicacional ao pedagógico.

Os Referenciais de Qualidade para a Educação Superior a Distância (MEC, 2007) apontam: “o princípio da interação e da interatividade é fundamental para o processo de comunicação e devem ser garantidos no uso de qualquer meio tecnológico a ser disponibilizado”.

De acordo com Silva (2001), para que haja interatividade é necessário partir-se de dois pontos básicos: da dialógica, que associa emissão e recepção e prevê co-criação na comunicação, e do pressuposto da intervenção do receptor no conteúdo da mensagem, dando novos significados a ela, rompendo assim com o modelo clássico da comunicação baseada em ligação unilateral emissor – mensagem - receptor.

Quanto a questão dialógica, Freire (2005, apud DOTTA; GIORDAN, 2007) aponta que sem o diálogo, que implica num pensar crítico, não há comunicação e, portanto não há verdadeira educação. Somente a educação dialógica pode fomentar a problematização e a colaboração.

A educação dialógica se dá a partir do diálogo que o educador constrói em situações que possibilitam a participação crítica do aluno, portanto, que vão além da troca de conhecimento entre os interlocutores (DOTTA; GIORDAN, 2007).

Santos (2011) enfatiza a importância do processo dialógico por meio da linguagem escrita, como uma ferramenta comunicacional capaz de promover o aprendizado em cursos a distância, mantendo a motivação dos alunos e sua participação ativa nas atividades, considerando as limitações espaciais e temporais dessa modalidade de ensino.

No ensino a distância é necessário que o tutor se utilize da potencialidade dialógica que os AVAs propiciam, para a promoção de uma aprendizagem dialógica. Segundo a proposta freireana, é no processo de comunicação que se tem terreno fértil para a colaboração. Para isso é necessário que o educador crie estratégias que aumentem a potencialidade do grupo, considerando as características dos alunos e as possibilidades que o meio pode oferecer. Isso vai ao encontro das teorias interacionistas colocadas por Piaget e Vigotsky. Para Piaget o sujeito é um ser ativo que se relaciona com o meio físico e social, construindo relações significativas com estes e, para Vigotsky, é a partir da interação que os indivíduos estabelecem uma construção de conhecimento socialmente dependente da interação social (SANTOS; SCHNEIDER, 2012).

3.5 Competência comunicacional: Conhecimentos e habilidades

Como tratado no item anterior, para que o tutor cumpra o importante papel que exerce no processo de ensino aprendizagem no ensino a distância, por meio da ferramenta fórum dos Ambientes Virtuais de Aprendizagem, é necessário que desenvolva diversas competências, entre elas a competência comunicacional.

De acordo com Oliveira e Santos (2013), a competência pressupõe o conjunto de conhecimentos, habilidades e atitudes necessárias a um profissional para a realização de suas atividades de forma satisfatória, levando-se em conta o momento histórico em uma determinada cultura.

Perrenoud (2000) afirma que “Competência é a faculdade de mobilizar um conjunto de recursos cognitivos (saberes, capacidades, informações etc.) para solucionar com pertinência e eficácia uma série de situações”.

Para Leme (2005, apud TECCHIO et al., 2008), o conhecimento é o saber, a habilidade é o saber fazer, é a aplicação dos conhecimentos na prática e a atitude é o querer fazer, é a predisposição da pessoa em aplicar os conhecimentos e habilidades adquiridos. Para esse autor as competências podem ser classificadas em competências técnicas, que envolvem os conhecimentos e as habilidades e competências comportamentais, que envolvem as atitudes.

Portanto para o desenvolvimento de competências é necessário a aquisição de conhecimentos (saber), a aplicação dos conhecimentos na prática (saber fazer) e a disposição para fazer (querer-fazer).

No ensino a distância, a atividade pedagógica do tutor exige não somente o domínio do saber sobre o objeto do conhecimento, mas a capacidade de interação do conhecimento entre os envolvidos, para isso o educador deve conhecer as diversas mídias e potencialidades das ferramentas disponíveis nos AVAs, que o ajudarão na construção do conhecimento. A importância desses fatores e a necessidade de saber como se dá a construção do conhecimento nos AVAs, faz com que o educador, seja presencial ou a distância, busque cada vez mais qualificação para o desenvolvimento de suas competências (MANARA; FREITAS, 2011).

Corroborando essa ideia, Ramos (2013) apresenta que, mesmo sendo profissional formado em sua área de atuação, o tutor deve conhecer as competências necessárias ao trabalho de tutoria e perceber se precisa melhorar seu desempenho. A partir dessa constatação deve procurar capacitação, atendendo ao que se requer do novo perfil de tutor e docente em EaD.

Para Souza et al. (2004), a formação específica do tutor deve prever: “os fundamentos, a metodologia e estrutura acerca do sistema de EaD, a fim de sustentar as bases pedagógicas da aprendizagem sobre o comportamento das pessoas adultas”. Esses autores apontam também que “o tutor deve possuir habilidades de comunicação, competência interpessoal, liderança, dinamismo, iniciativa, entusiasmo, criatividade, capacidade para trabalhar em equipes etc.”.

Ao estabelecer contato com os alunos, por meio dos mecanismos de comunicação dos AVAs, é possível ao tutor acompanhar e orientar com eficiência e rapidez o desenvolvimento dos trabalhos, realizando a intercomunicação entre professor - tutor - aluno (MACHADO, 2003). Para essa autora, dentre as habilidades necessárias ao tutor, deve ser capaz de comunicar-se textualmente, com clareza para que entendimentos dúbios não venham a prejudicar a aprendizagem.

De acordo com Bakhtin (1978, apud DOTTA; GIORDAN, 2007), o processo da linguagem escrita é diverso da fala, é muito mais complexo, pois é carregado de intencionalidade. Nas interações verbais mediadas pelas TICs essa complexidade se acentua, pois é preciso superar a falta de expressões não verbais como os gestos, a sonoridade, expressão facial, entre outras.

Nos diálogos virtuais existem características da linguagem escrita e falada, por esse motivo é necessário no trabalho de tutoria, nas interações verbais, a criação de novos signos e novos gêneros de discurso para representar as expressões não verbais (BARON, 1998 apud DOTTA; GIORDAN, 2007).

Souza et al. (2004) aponta que se torna uma função estratégica do tutor, para aperfeiçoar o sistema de ensino a distância, entre outras ações, resolver possíveis ruídos de comunicação e os problemas que envolvem os diálogos que possam surgir ao longo do processo de ensino.

Para o êxito na aprendizagem os textos das atividades propostas em EaD devem ser curtos e claros, apresentados de forma direta e completa. O tutor deve procurar utilizar termos que estimulem e

incentivem o aluno e tomar cuidado com críticas que possam causar desconforto ou constrangimento, podendo levar até a desistência do curso (SANTOS, 2011).

A utilização do vocabulário e jargões na comunicação *online* requer que o tutor leve em conta o meio cultural em que está inserido o aluno, evitando assim entendimentos equivocados. Nesse sentido é importante a avaliação contínua do entendimento da informação, pelo tutor, para que sejam feitas as correções necessárias (FLÓRIDO; SOARES; 2005).

Faria (2010) destaca que para o desafio do tutor no processo de ensino aprendizagem, utilizando-se das ferramentas online “a empatia, o respeito pela pessoa do aluno, o conhecimento do conteúdo, a cordialidade, a capacidade para gerenciar conflitos que se instalam pelas tramas da rede, são habilidades de que se deve valer”.

3.6 Qualificação do tutor

Diante das questões apresentadas, a formação permanente do tutor é fundamental para que se prepare adequadamente ao desempenho de suas funções, portanto, segundo Machado (2003), as instituições de EaD devem se preocupar com a capacitação contínua do tutor, por meio de cursos e práticas de tutoria que propiciem o conhecimento do funcionamento dessa modalidade de ensino.

Corroborando essa ideia, Santos e Schneider (2012) apontam que o tutor deve buscar qualificação contínua para que desenvolva as competências necessárias para atuar com efetividade nas mediações das interações que os AVAs possibilitam, promovendo a aprendizagem colaborativa a distância, em detrimento da prática de uma educação instrucionista, com ênfase no conteúdo; situação que ainda se observa na atualidade.

Os Referenciais de Qualidade para a Educação Superior a Distância (MEC, 2007) caracterizam o tutor como profissional fundamental nos processos de aprendizagem, o que requer que sejam altamente qualificados. Assim, aponta que as instituições devem promover a capacitação de tutores, em três dimensões: “capacitação no domínio específico do conteúdo”; “capacitação em mídias de comunicação”; e “capacitação em fundamentos da EaD e no modelo de tutoria”.

Para Ramos (2013), com a expansão da educação a distância no Brasil, a questão da formação e capacitação de tutores é primordial, em atendimento aos critérios estabelecidos nos Referenciais de Qualidade do MEC. Esse autor corrobora o que diz esse documento, apontando a necessidade de uma reflexão urgente sobre as práticas desenvolvidas pelas instituições de ensino no que diz respeito a capacitação desse profissional.

No entanto, Ramos (2013) afirma que a EaD se encontra fragilizada no que diz respeito a formação e capacitação de tutores, pois existe uma carência de estudos sobre a capacitação profissional para a tutoria.

De acordo com Silva (2008, apud RAMOS, 2013), diversos autores apontam a necessidade das instituições focarem na capacitação e formação contínua dos tutores para o desempenho de seu papel.

3.7 Outras competências importantes para a atuação do tutor

Além da competência comunicacional, objeto deste estudo, outras competências serão abordadas pelas demais componentes do grupo, Dimitra Dragassakis e Sonia Aparecida de Souza Martinez. Elas apresentarão um detalhamento das competências motivacionais e criativas, respectivamente,

também de grande importância para atuação do tutor, dentre tantas outras não menos relevantes, apontadas por diversos autores estudados.

Pode-se dizer que as competências destacadas pelo grupo se fundem e se complementam.

A partir de uma comunicação eficiente como mediador das interações nos fóruns de discussão, pautada no respeito e cordialidade, o tutor deve procurar suprir a ausência da comunicação não verbal.

Utilizando de sua própria criatividade em suas intervenções e estimulando-a em seus alunos, esse profissional dinamizará e inovará os estudos.

Promovendo a motivação necessária ao interesse e envolvimento dos alunos para o aprendizado autônomo e colaborativo, acredita-se que o tutor possa criar um ambiente acolhedor, promovendo vínculos por meio de um relacionamento agradável.

O desenvolvimento dessas competências do tutor certamente estabelecerá a confiança dos estudantes, necessária ao processo de ensino aprendizagem, sobretudo nessa modalidade de ensino que carece do contato pessoal, peculiar do ensino presencial, onde esses fatores devem ocorrer normalmente, de maneira espontânea e imediata.

3.8 Conclusão

A análise dos estudos levantados nesse trabalho permitiu concluir sobre a importância da atuação do tutor, como mediador pedagógico nos fóruns de discussões, promovendo interações que favoreçam o aprendizado colaborativo, constituindo-se como elemento essencial ao processo de ensino aprendizagem na educação a distância.

Para que o tutor possa superar as dificuldades que o ensino a distância apresenta em razão do distanciamento físico, necessita desenvolver competências imprescindíveis à sua atuação. Entre essas competências e de acordo com a pesquisa bibliográfica realizada nesse trabalho, destacou-se a competência comunicacional.

Constatou-se que um trabalho de mediação pedagógica que leve em conta os fatores comunicacionais que afetam a compreensão dos conteúdos a serem estudados e contribuam para um ambiente acolhedor e seguro para o aluno, propiciará as interações que potencializarão o processo de ensino aprendizagem.

Acredita-se que outros estudos que aprofundem o entendimento da competência comunicacional do tutor, bem como focalizem outras competências necessárias a atuação desse profissional nos AVAs, certamente contribuirão para a valorização desse profissional e da modalidade cursos a distância.

4. Conclusões

O presente trabalho teve como objetivo apresentar informações sobre essa modalidade de ensino que tem se expandido no Brasil e no mundo, que é a Educação a Distância (EaD) mediada pela Internet, sobretudo com o desenvolvimento das Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs). A EaD configura-se na atualidade como um modelo de ensino que contribui para a inserção aos estudos, de grande quantidade de pessoas dispersas geograficamente. Os interessados podem lançar mão dessa possibilidade de acesso ao conhecimento, para sua formação acadêmica ou profissional e ou para atualização de informações, podendo equacionar possíveis dificuldades de frequentar o ensino presencial, seja por questões econômicas, de locomoção, tempo, necessidade de conciliar estudo e trabalho, entre outros motivos.

As Tecnologias da Informação e Comunicação estão presentes no nosso cotidiano e tem sido utilizadas pelas instituições escolares, no ensino presencial, em diversas atividades. Com o avanço e disseminação das TICs e com o advento da Internet, muitos recursos de comunicação dos Ambientes Virtuais de Aprendizagem (AVAs) tem potencializado a educação a distância, possibilitando uma conquista de espaço cada vez maior dessa modalidade de ensino no cenário educacional.

Esse modelo de educação possui especificidades que devem ser consideradas nas propostas de cursos nessa modalidade de ensino. Como exemplo, tem-se o distanciamento físico entre os envolvidos no processo de aprendizagem, o que requer um acompanhamento pedagógico efetivo do tutor. Esse profissional deve, portanto, desenvolver diversas competências, além da competência de domínio dos conteúdos pedagógicos e da competência técnica necessária para o uso das ferramentas disponíveis nos AVAs.

Foi possível constatar neste estudo, por meio de pesquisa bibliográfica, que o tutor deve desempenhar o importante papel de mediador pedagógico das discussões que ocorrem nos fóruns, ferramenta assíncrona dos AVAs. O fórum é um recurso de comunicação de grande importância, pois possibilita ao tutor promover o diálogo entre os envolvidos, estimulando as discussões acerca dos conteúdos estudados, efetivando o processo de ensino aprendizagem por meio das interações e da construção coletiva de conhecimento.

Com relação às competências necessárias ao tutor, constatou-se que não há consenso entre os estudiosos dessa modalidade de ensino sobre quais são essenciais a sua atuação. Esse trabalho focalizou a importância das competências pedagógicas: comunicação, criatividade e motivação, para a efetiva atuação do tutor contribuindo para a viabilização de um ensino de qualidade por meio da educação a distância. Pode-se inferir que essas competências se fundem e se complementam, não se desprezando diversas outras competências não menos importantes, necessárias a esse profissional.

Em relação a competência comunicacional pode-se afirmar que se configura como essencial ao tutor, na busca por superar a falta da linguagem não verbal, com a qual se pode contar nas relações presenciais e que facilita o processo de comunicação humana.

Diante da complexidade do processo de comunicação, sobretudo no ensino a distância, onde os diálogos e as interações ocorrem de maneira textual, o tutor deve ter conhecimentos e habilidades para se comunicar de forma eficiente. Além disso, deve considerar os aspectos que envolvem a comunicação humana, buscando facilitar o entendimento das mensagens que deseja transmitir. É necessário também que o tutor avalie constantemente o entendimento das informações veiculadas, evitando equívocos e ruídos na comunicação, que podem interferir no processo educativo.

Este estudo permitiu constatar também a importância do processo dialógico por meio da linguagem escrita, como ferramenta comunicacional que possibilita manter o interesse e a motivação dos alunos nos cursos a distância. Para isso o tutor deve lançar mão de uma linguagem que estimule e incentive o aluno, considerando que, nessa modalidade de ensino, o aluno pode sentir-se sozinho e desanimado para os estudos, o que pode levar ao desinteresse e desistência do curso.

As competências criativas e motivacionais serão abordadas pelas alunas: Sônia Aparecida e Souza Martinez e Dimitra Dragassakis, que apresentarão as respectivas conclusões, no entanto é possível afirmar que, assim como a competência comunicacional, essas competências são essenciais a atuação do tutor nos fóruns de discussão dos AVAs.

Quanto à competência criativa, ela é inerente ao ser humano, mas nem sempre se manifesta como um comportamento espontâneo, portanto é possível desenvolver a criatividade buscando conhecer técnicas de como se dá o processo criativo e desenvolvendo habilidades para se apropriar dessa competência. Com relação à ação de tutoria pode-se inferir que o tutor deve usar de muita criatividade em suas intervenções, de maneira a construir um ambiente dinâmico e prazeroso, atrativo ao estudante. Deve também estimular a criatividade dos alunos, promovendo as provocações necessárias ao envolvimento de todos nas discussões, de maneira que percebam que são sujeitos ativos no processo de construção do conhecimento. Quebrando, dessa forma, o paradigma de que o educador é o único detentor do saber no processo educativo.

A competência motivacional se insere nesse contexto, permeando as competências pedagógicas destacadas neste trabalho, como também outras competências necessárias ao tutor que deve desempenhar o papel de incentivador e provocador da motivação nos estudantes.

Ao promover a motivação necessária ao envolvimento dos alunos nas discussões propostas no ambiente virtual, acredita-se que seja possível ao tutor a construção de um ambiente propício para que o aprendizado se efetive. Para isso é necessário uma comunicação eficiente que leve em conta as dificuldades impostas pela falta do contato físico e utilizando de criatividade na forma de atuar.

Infer-se que a prática da tutoria pautada nessas competências não deve ser prerrogativa do ensino a distância. Ao serem consideradas essenciais a atuação do tutor para desenvolver um trabalho pedagógico efetivo nessa modalidade de ensino, que a apropriação dessas competências sirvam de quebra de paradigma para educadores de propostas de ensino presencial ainda focadas apenas em conteúdos e que consideram o estudante como aprendiz e não como sujeito ativo no ato de aprender.

Constatou-se também neste estudo a necessidade de formação contínua dos tutores para o desenvolvimento de suas competências, de forma que desempenhem com efetividade as mediações das interações que propiciem o aprendizado colaborativo nos AVAS. Para isso é necessário que as instituições envidem esforços para viabilizarem as capacitações necessárias, prática ainda incipiente na atualidade.

É importante enfatizar que este estudo não pretendeu esgotar as argumentações voltadas a importância das competências aqui destacadas, mas contribuir para a compreensão sobre a prática da tutoria e para a reflexão das atuais e futuras gerações de tutores e instituições de ensino a distância, acerca das competências que devem ser mobilizadas pelo tutor para seu aprimoramento profissional.

Sugere-se que outros estudos aprofundem as discussões sobre essas competências e explorem outras competências pedagógicas inerentes a atuação dos tutores. Estudos que focalizem também a

necessidade de qualificação contínua do tutor e de oferta de capacitação pelas instituições, certamente fortalecerão o processo de formação e valorização desse profissional, potencializando o ensino a distância. Dessa forma tanto a sociedade, como a escola e as novas tecnologias serão beneficiadas.

Referências Bibliográficas

BELUCE, A. C. **Estratégias de Ensino e de Aprendizagem e motivação em ambientes virtuais de Aprendizagem**. Londrina, 2012. Disponível em:

http://www.uel.br/pos/mestrededu/images/stories/downloads/dissertacoes/2012/2012_-_BELUCE_Andrea_Carvalho.pdf. Acesso em: 22 ago. 2013.

BERNINI, D. S. D.; BOLSONI, E. P.; SOUZA, C. H. M.; SILVA, M. A. **Nova abordagem nas práticas pedagógicas com o uso das nTICs na Educação Superior**. In XX CONGRESSO BRASILEIRO DE INFORMÁTICA NA EDUCAÇÃO, 2009, Florianópolis. Disponível em: https://www.google.com.br/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=2&ved=0CDUQFjAB&url=http%3A%2F%2Fmedia.wix.com%2Fugd%2Fb506a5_104d37f6461579b38189222721ccf756.pdf%3Fdn%3DNova_abordagem_nas_praticas_pedagogicas.pdf&ei=4dwgUsnZIYez4AP0jIHoDA&usq=AFQjCNFmeYhkQeFrm8C9DNiAPL9MYUnF1w&sig2=6ePH1WPcXHUL_Q8fw7L7KQ&bvm=bv.51495398,d.dmg. Acesso em: 30 ago. 2013.

BORGES, F. V. A.; SOUZA, E. R. **Competências essenciais ao trabalho tutorial: estudo bibliográfico**. In SIED - SIMPÓSIO INTERNACIONAL DE EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA, ENPED - Encontro de Pesquisadores em Educação a Distância, UFSCar - Universidade Federal de São Carlos, setembro 2012, São Carlos. Disponível em: <http://sistemas3.sead.ufscar.br/ojs/index.php/sied/article/view/178/85>. Acesso em: 22 ago. 2013.

BRASIL. Decreto nº 5.622, de 19 de dezembro de 2005. Regulamenta o art. 80 da Lei nº 9.394, de 20 de dezembro de 1996, que estabelece as diretrizes e bases da educação nacional. Brasília, DF, 19 dez. 2005. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2004-2006/2005/decreto/D5622.htm. Acesso em: 22 ago. 2013.

BRASIL. SEED/MEC. **Referenciais de qualidade para educação a distância**. Brasília, ago. 2007, p. 21. Disponível em: <http://portal.mec.gov.br/seed/arquivos/pdf/legislacao/refead1.pdf>. Acesso em: 22 ago. 2013.

BRASILEIRO, C. **Aula 4 – Recursos e Atividades em Ambientes Virtuais**. Desenvolvimento de Curso com Foco no Aluno – 2012. PIGEAD, LANTE, UF, 2012.

COSTA, L. A. C.; FRANCO S. R. K. **Ambientes Virtuais de Aprendizagem e suas possibilidades construtivistas**. In CONGRESSO GLOBAL DE EDUCAÇÃO EM ENGENHARIA E TECNOLOGIA, 2005, Santos. 2005. Disponível em: <http://www.virtual.ufc.br/aires/UNOPARVIRTUAL/textos/ambientesvirtuais.pdf>. Acesso em: 22 ago. 2013.

DOTTA, S.; GIORDAN, M. **Tutoria em Educação a Distância: um Processo Dialógico**. 2007. Disponível em: http://quimica.fe.usp.br/textos/tics/ticspdf/dotta_giordan_VE_2007.pdf. Acesso em: 27 ago. 2013.

DRAGASSAKIS, D. **A importância da competência motivação para a atuação do tutor nos fóruns de discussão dos ambientes virtuais de aprendizagem**. Trabalho de Final de Curso. Pós Graduação em Planejamento, Implementação e Gestão da EAD. LANTE/UFF. 2013.

DUTRA, S.; ELIAS, C.; DAL' IGNA, M. C.; FABRIS, E.; SARAIVA, K. **O Conceito de Competência e seus Desdobramentos Didático-Pedagógicos na Unisinos**. São Leopoldo, 2006. Disponível em: <http://unisinos.br/blogs/formacao-docente/files/2012/02/O-conceito-de-competencias.pdf>. Acesso em: 22 ago. 2013.

EFAP/SEE/SP (Escola de Formação e Aperfeiçoamento dos Professores “Paulo Renato Costa Souza /Secretaria da Educação do Estado de São Paulo. **Melhor Gestão Melhor Ensino – Guia do Tutor**. São Paulo, 2013.

FARIA, E. V. **O tutor na Educação a Distância: A construção de conhecimentos pela interação nos ambientes midiáticos no contexto da educação libertadora**. In Scientia FAER. Olímpia-SP, Ano 2, Vol.2, 1º Semestre, 2010. Disponível em <http://www.f aer.edu.br/revistafaer/artigos/educacao2/elisio.pdf>. Acesso em: 27 ago. 2013.

FLEURY, M. T. L.; FLEURY, A. **Construindo o Conceito de Competência**. 2001. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/rac/v5nspe/v5nspea10.pdf>. RAC, Edição Especial 2001: 183-196. Acesso em: 22 ago. 2013

FLÓRIDO, I. H; SOARES, S. S. K. P. **Mediando a Comunicação em Tutoria**. Universidade Federal do Paraná, Pró-Reitoria de Graduação e Ensino Profissionalizante, Centro Interdisciplinar de Formação Continuada de Professores; Ministério da Educação, Secretaria de Educação Básica, Curitiba: Ed. da UFPR, 2005. Disponível em: http://www.cinfop.ufpr.br/pdf/colecao_1/mediando_2.pdf. Acesso em: 27 ago. 2013.

GRASSI, D.; SILVA, J. M. **A Mediação Pedagógica em Fóruns de Discussão nos Cursos Virtuais**, 2010. Disponível em: <http://seer.ufrgs.br/renote/article/download/15197/8961>. Acesso em: 22 ago. 2013.

GRINGS E. S.; MALLMANN, M.; DAUDT, S. I. D. **Ambiente Virtual de Aprendizagem: uma Experiência Interdisciplinar no Ensino Superior**. In V CONGRESSO IBERO AMERICANO DE INFORMÁTICA EDUCATIVA, 2000, Chile. Disponível em: <http://www.niee.ufrgs.br/eventos/RIBIE/2000/papers/022.htm>. Acesso em: 22 ago. 2013.

HOHLFELDT, A. C.; VALLES, R. R. In Conceito e história do jornalismo brasileiro na “Revista de comunicação”. 2008. Coleção NUPECC – Vol. 2 - Núcleo de Pesquisas em Comunicação - FAMECOS/PUCRS. Disponível em: <http://www.pucrs.br/edipucrs/conceitoehistoria.pdf>. Acesso em: 30 ago. 2013.

KENSKI, V. M. **O desafio da educação a distância no Brasil**. 2010. Disponível em: <http://www.ufjf.br/revistaedufoco/files/2010/02/011.pdf>. Acesso em: 22 ago. 2013.

KONRATH, M. L. P.; TAROUCO L. M. R.; BEHAR, P. A. **Competências: Desafios para Alunos, Tutores e Professores da EaD**. In: Revista Renote - Novas Tecnologias da Educação, UFRGS - Universidade Federal do Rio Grande do Sul, CINTED - UFRGS - Centro Interdisciplinar de Novas Tecnologias na Educação, Vol. 7, nº 1, jul. 2009, Rio Grande do Sul. Disponível em: <http://seer.ufrgs.br/renote/article/view/13912>. Acesso em: 22 ago. 2013.

KRATOCHWILL, S.; SAMPAIO, D. R. **As possibilidades Dialógicas do Fórum de Discussão no Ambiente Virtual de Aprendizagem**. 2006. Disponível em: <http://e-revista.unioeste.br/index.php/ideacao/article/view/846>. Acesso em: 22 ago. 2013.

LAHAN, S. A. D.; SANTOS, R.; ZANIOLO, L. O. In SIED - SIMPÓSIO INTERNACIONAL DE EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA, EnPED - Encontro de pesquisadores em Educação a Distância, UFSCar - Universidade Federal de São Carlos, 2012, São Carlos. Disponível em: <http://sistemas3.sead.ufscar.br/ojs/Trabalhos/176-788-1-ED.pdf>. Acesso em: 27 ago. 2013.

LÉVY, P. **Educação e Cibercultura**. 2000. In <http://www.sescsp.org.br>. Disponível em: <http://www.sescsp.org.br/sesc/conferencias/subindex.cfm?Referencia=168&ID=29&ParamEnd=9>. Acesso em: 22 ago. 2013.

MACHADO, L. D. **O papel tutor em ambientes online**. Fortaleza, Outubro 2003. Disponível em: http://portal.iefp.pt/cdrom/Referencial_concepcao_producao/ficheiros/Modulo_02_01/02.01_05%20Texto%20de%20Ap%20-%20Papel%20do%20Tutor%20%20disponibilizado%20ac%C3%A7%C3%A3o.pdf. Acesso em: 22 ago. 2013.

MANARA, A. S.; FREITAS, I. **O Trabalho Docente do Professor Tutor na Educação a Distância**. 2011. Disponível em: http://www.unisc.br/portal/upload/com_arquivo/o_trabalho_docente_do_professor_tutor_na_educacao_aa_distaancia.pdf. Acesso em: 22 ago. 2013.

MARTINEZ, S. A. S. **A importância da competência criatividade para a atuação do tutor nos fóruns de discussão dos ambientes virtuais de aprendizagem**. Trabalho de Final de Curso. Pós Graduação em Planejamento, Implementação e Gestão da EAD. LANTE/UFF. 2013.

MORAN, J. M. **A educação a distância como opção estratégica**. 2011. Disponível em: <http://www.eca.usp.br/prof/moran/estrategica.html>. Acesso em: 22 ago. 2013.

_____. **O que é Educação a Distância**. 2002. Disponível em: <http://www.eca.usp.br/moran/dist.htm>. Acesso em: 22 ago.2013.

_____. **O Uso das Novas Tecnologias da Informação e da Comunicação na EaD – uma leitura crítica dos meios**. 1999. Disponível em: <http://portal.mec.gov.br/seed/arquivos/pdf/T6%20TextoMoran.pdf>. Acesso em: 15 ago. 2013.

MOREIRA, B. C. M.; SAFANELLI, A. S.; CARDOSO, J. M. R.; BATTISTI, P. **Gestão acadêmica na educação a distância: desafios e práticas**. In X COLOQUIO INTERNACIONAL SOBRE GESTIÓN UNIVERSITARIA EN AMÉRICA DEL SUR, “Balance y prospectiva de la Educación Superior en el marco de los Bicentenarios de América del Sur”, 2010, Mar del Plata. Disponível em: <https://repositorio.ufsc.br/bitstream/handle/123456789/96910/GEST%C3%83O%20ACAD%C3%8AMICA%20NA%20EDUCA%C3%87%C3%83O%20A%20DIST%C3%82NCIA%20DESAFIOS%20E%20PR%C3%81TICAS.pdf?sequence=1>. Acesso em: 22 ago. 2013.

NOBRE, C. V.; MELO, K. S. **Convergência das competências essenciais do mediador pedagógico da EaD**. In ESUD - VIII CONGRESSO BRASILEIRO DE ENSINO SUPERIOR A DISTÂNCIA, 2011, Ouro Preto. Disponível em: www.google.com/url?q=http%3A%2F%2Fpt.scribd.com%2Fdoc%2F94697512%2FConvergencias-Das-Competencias-Essenciais-Do-Mediador-Pedagogico-Da-EaD&sa=D&sntz=1&usg=AFQjCNHGPqXGA4zQfEzMz8ZJ3RHYZehjIw. Acesso em: 22 ago. 2013.

OLIVEIRA, E. S. G.; SANTOS, L. **Tutoria em Educação a Distância: Didática e Competências do novo “Fazer Pedagógico”**. In: Revista Diálogo Educacional, Metodologia e Tecnologia na Educação Superior, Vol. 13, nº 38, jan./abr. 2013. Disponível em: <http://www2.pucpr.br/reol/index.php/dialogo?dd1=7642&dd99=view>. Acesso em: 22 ago. 2013.

OLIVEIRA, G. M. S. **O Sistema de tutoria na Educação a Distância**. Cuiabá, NEAD/UFMT-2006. Disponível em: http://www.uab.ufmt.br/uab/images/artigos_site_uab/tutoria_ead.pdf. Acesso em: 27 ago. 2013.

OLIVEIRA, L. A.; OLIVEIRA, M. H.; MENEZES M. I. V. **Tutor: Múltipla Competências na Educação a Distância Online**. In: Revista Educação a Distância e Práticas Educativas Comunicacionais e Interculturais – EDaPECI, artigo 08, ano IV, Vol. 12, nº 12, dez. 2012. Disponível em: <http://www.seer.ufs.br/index.php/edapeci/article/view/917/803>. Acesso em: 22 ago. 2013.

OTERO, W. R. I. **Educação a Distância: Desenvolvimento de habilidades cognitivas de alto nível em E-learning**. Universidade Federal de Santa Catarina, Centro Tecnológico, Programa de Pós- Graduação em Engenharia e Gestão do Conhecimento, Área de Concentração: Mídia e Conhecimento. Florianópolis, 2008. Disponível em: <http://btd.egc.ufsc.br/wp-content/uploads/2010/06/Walter-Ruben-Iriondo-Otero.pdf>. Acesso em: 22 ago. 2013.

PERRENOUD, P. **Construindo competências**. In Nova Escola (Brasil), Setembro de 2000. Entrevista concedida a GENTILE, P.; BENCINI, R. Disponível em: http://www.unige.ch/fapse/SSE/teachers/perrenoud/php_main/php_2000/2000_31.html . Acesso em: 30 ago. 2013.

PERRENOUD, P. **Dez novas competências para uma nova profissão**. In Pátio. Revista pedagógica (Porto Alegre, Brasil), nº 17, Maio-Julho, pp. 8-12, 2001. Disponível em: http://www.cederj.edu.br/extensao/images/stories/PDF/TrabalheConosco_edital_07-2012_BIBLIOGRAFIA/Deznovascompetenciasparaumanovaprofissao.pdf. Acesso em: 24 ago. 2013.

RAMOS, M. S. **Qualidade da Tutoria e a Formação do Tutor: Os Efeitos desses Aspectos em Cursos a Distância**. ESUD 2013 – X CONGRESSO BRASILEIRO DE ENSINO SUPERIOR A DISTÂNCIA, 2013, Belém. Disponível em: <http://www.aedi.ufpa.br/esud/trabalhos/poster/AT1/112988.pdf>. Acesso em: 27 ago. 2013.

SANTOS, E. O. **Ambientes virtuais de aprendizagem: por autorias livres, plurais e gratuitas**. In: Revista FAEBA, v.12, no. 18.2003. In: Revista FAEBA, v.12, no. 18. 2003. Disponível em: <http://www.comunidadesvirtuais.pro.br/hipertexto/home/ava.pdf>. Acesso em: 22 ago. 2013.

SANTOS, E. S.; SCHNEIDER, H. N. **Tutoria a Distância: Saberes e Práticas Necessárias para a Mediação e Ensino Colaborativo Online**. In: SIED - SIMPÓSIO INTERNACIONAL DE EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA, EnPED - Encontro de pesquisadores em Educação a Distância, UFSCar - Universidade Federal de São Carlos, 2012, São Carlos. Disponível em: <http://sistemas3.sead.ufscar.br/ojs/Trabalhos/74-936-1-ED.pdf>. Acesso em: 22 ago. 2013.

SANTOS, M. C. D. **Importância da Comunicação na EaD Virtual: Enfoque Conceitual e Dialógico**. In 17º CONGRESSO INTERNACIONAL DE EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA, ABED – Associação Brasileira de Educação a Distância, 2011, Resende. Disponível em: <http://www.abed.org.br/congresso2011/cd/67.pdf>. Acesso em: 27 ago. 2013.

SCHLEMMER, E. **Projetos de Aprendizagem Baseados em Problemas: uma metodologia interacionista/construtivista para formação de comunidades em Ambientes Virtuais de Aprendizagem**. 2001. In Colabor@ - Revista Digital da CVA - Ricesu, ISSN 1519-8529 Volume 1, Número 2, Novembro de 2001. Disponível em: <http://pead.ucpel.tche.br/revistas/index.php/colabora/article/viewFile/17/15>. Acesso em: 24 ago. 2013.

SCHLEMMER, E.; FAGUNDES, L. C. **Uma Proposta para Avaliação de Ambientes Virtuais de Aprendizagem na Sociedade em Rede**. 2000. Disponível em: http://orientacoestccpeadprofdoris.pbworks.com/f/Projetos+de+Aprendizagem__L%C3%A9a+Fagundes.doc. Acesso em: 04 set. 2013.

SILVA, M. **Sala de aula Interativa. A Educação Presencial e à Distância em Sintonia com a Era Digital e com a Cidadania**. In XXIV CONGRESSO BRASILEIRA DA COMUNICAÇÃO, 2001, Campo Grande. INTERCOM - Sociedade Brasileira de Estudos Interdisciplinares da Comunicação. Disponível em: <http://www.unesp.br/proex/opiniao/np8silva3.pdf>. Acesso em: 27 ago. 2013.

SOEK, A. M.; HARACEMIV, S. M. C. **O Professor/Tutor e as Relações de Ensino Aprendizagem na Educação a Distância**. 2008. Disponível em: http://www.abed.org.br/revistacientifica/Revista_PDF_Doc/2008/ARTIGO_07_RBAAD_2008_E_NSAIO.pdf. Acesso em: 22 ago. 2013.

SOUZA, C. A.; SPANHOL, F. J.; LIMAS, J. C. O.; CASSOL, M. P. **Tutoria na Educação a Distância**. In 11º CONGRESSO INTERNACIONAL DE EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA. Avaliação – Compromisso para a Qualidade e Resultados – 1º Encontro de Educação a Distância dos Países de Língua Portuguesa. 2004, Salvador. Disponível em: <http://www.abed.org.br/congresso2004/por/htm/088-tc-c2.htm>. Acesso em: 27 ago.2013.

SOUZA, R. R. **Aprendizagem Colaborativa em Comunidades Virtuais**. 2.000. Disponível em: <https://repositorio.ufsc.br/xmlui/bitstream/handle/123456789/78515/176216.pdf?sequence=1>, 2000. Acesso em: 22 ago. 2013.

TECCHIO, E. L.; NUNES, T. S.; MORETTO, S. M.; DALMAU, M. B. L.; MELO, P. A. **Competências Fundamentais ao tutor de Ensino a Distância**. Santa Catarina, 2008. Disponível em: <http://www.abed.org.br/congresso2008/tc/5112008102029PM.pdf>. Acesso em: 22 ago. 2013.

TIJIBOY, A. V.; CARNEIRO, M. L. F.; WOICIECHOSKI, L. R.; PEREIRA, E. A. **Compreendendo a Mediação do Tutor a Distância**. In: Revista Renote - Novas Tecnologias na Educação, UFRGS - Universidade Federal do Rio Grande do Sul, CINTED - UFRGS - Centro Interdisciplinar de Novas Tecnologias na Educação, Vol.7, nº 1, jul. 2009. Rio Grande do Sul. Disponível em: <http://seer.ufrgs.br/renote/article/view/13913/7820>. Acesso em: 22 ago. 2013.

VÉRAS, S. C. L. M. **O Tutor Como Coadjuvante no Processo de Aquisição de Conhecimento**. In TE em Revista/Centro Universitário do Distrito Federal (UniDF), Centro de Tecnologia Educacional - CTE, Vol. 1, n. 1, p. 55-72, jan./dez. 2007, Brasília. Disponível em: <http://www.udf.edu.br/downloads/revistas/te-emrevista-volume1.pdf#page=55>. Acesso em: 22 ago. 2013.

VIDAL, O. F.; SILVA, M. M. **O Tutor na Educação a Distância: Contribuições da Motivação para a Aprendizagem Online.** In: V EPEAL - ENCONTRO DE PESQUISA EM EDUCAÇÃO EM ALAGOAS, 2010, Maceió. Anais do V EPEAL - Encontro de Pesquisa em Educação em Alagoas, 2010. Disponível em: <http://dmd2.webfactional.com/media/anais/O-TUTOR-NA-EDUCACAO-A-DISTANCIA-CONTRIBUICOES-DA-MOTIVACAO-PARA-A-APRENDIZAGEM-ONLINE.pdf>. Acesso em: 22 ago. 2013.

WATZLAWICK, P.; BEAVIN, J. H; JACKSON D. D. **Pragmática da comunicação Humana: um estudo dos padrões, patologias e paradoxos da interação.** Tradução: Álvaro Cabral. São Paulo: Cultrix, 2005. 263 p.