

## COMPETÊNCIAS ESSENCIAIS DO TUTOR NOS SISTEMAS DE TUTORIAS E TECNOLOGIAS

**Cristiane Salvino**

Universidade do Estado do Rio de Janeiro (UERJ)

<https://orcid.org/0009-0001-7429-9442>

**Daniele Sucena**

Universidade Federal do Rio de Janeiro (UFRJ); Centro Universitário Unicarioca (UniCarioca);  
Universidade Federal Fluminense (UFF)

<https://orcid.org/0000-0003-1181-1952>

**Marcos Xavier**

Universidade Federal do Rio de Janeiro (UFRJ); Centro Universitário Unicarioca (Unicarioca);  
Universidade Federal Fluminense (UFF)

<https://orcid.org/0000-0001-5898-416X>

**Paula Faragó Vieira Barbosa**

Engenharia da Computação de Alto Desempenho COPPE/  
Universidade Federal do Rio de Janeiro (UFRJ); Núcleo de Computação Eletrônica/NCE/  
Universidade Federal do Rio de Janeiro (UFRJ)

<https://orcid.org/0009-0005-1128-5616>

Data de Submissão: 20/07/2023

Data de aprovação: 01/12/2023

### RESUMO

Este trabalho tem como objetivo investigar as competências essenciais do tutor ao bom desempenho do aluno no Ambiente Virtuais de Aprendizagem (AVAs). Descrever de que modo as habilidades socioafetivas e de manuseio de tecnologias podem interferir no processo ensino aprendizagem dos alunos que estudam em instituições de ensino superior que oferecem cursos na modalidade de educação a distância (EAD). Para tal foi realizada uma pesquisa bibliográfica para analisar o atual conhecimento em tutoria com foco em identificar lacunas e áreas para futuros estudos. Por meio do desenvolvimento do presente estudo, foi possível observar que a melhoria na educação pode se dar através do uso da cibercultura no dia a dia do tutor; da implementação de uma comunicação mais adequada que busque, por intermédio de relatórios, uma prévia análise de dados e do perfil dos alunos matriculados, uma vez que, no AVA, não existe a possibilidade do contato “olho no olho” do mesmo modo como ele se concebe presencialmente; e da aplicação do uso de tecnologias pedagogicamente corretas com o auxílio das ferramentas tecnológicas disponíveis dentro e fora dos AVAs.

**Palavras-chave:** socioafetividade; tecnologia; educação a distância.

*ESSENTIAL SKILLS OF THE TUTOR IN TUTORING SYSTEMS AND TECHNOLOGIES*

## ABSTRACT

*This work aims to investigate the essential competences of the tutor for the good performance of the student in Virtual Learning Environments (VLEs). Describe how socio-affective and technology handling skills can interfere in the teaching-learning process of students who study at higher education institutions that offer courses in the distance education modality (EAD). For this, a bibliographical research was carried out to analyze the current knowledge in tutoring with a focus on identifying gaps and areas for future studies. Through the development of the present study, it was possible to observe that the improvement in education can happen through the use of cyberculture in the tutor's daily life; the implementation of more adequate communication that seeks, through reports, a prior analysis of data and the profile of enrolled students, since, in the AVA, there is no possibility of "eye to eye" contact in the same way as it is conceived in person; and the application of the use of pedagogically correct technologies with the help of technological tools available inside and outside the AVAs.*

**Keywords:** *socioaffectivity; technology; distance education.*

## COMPETENCIAS ESSENCIALES DEL TUTOR EN TUTORÍA DE SISTEMAS Y TECNOLOGÍAS

### RESUMEN

*Este trabajo tiene como objetivo indagar en las competencias esenciales del tutor para el buen desempeño del alumno en Entornos Virtuales de Aprendizaje (EVA). Describir cómo las habilidades socioafectivas y el manejo de la tecnología pueden interferir en el proceso de enseñanza-aprendizaje de los estudiantes que cursan estudios en instituciones de educación superior que ofrecen cursos en la modalidad de educación a distancia (EAD). Para ello, se realizó una investigación bibliográfica para analizar el conocimiento actual en tutoría con foco en identificar vacíos y áreas para futuros estudios. A través del desarrollo del presente estudio, se pudo observar que la mejora en la educación puede pasar por el uso de la cibercultura en el cotidiano del tutor; la puesta en marcha de una comunicación más adecuada que busque, a través de informes, un análisis previo de los datos y del perfil de los alumnos matriculados, ya que, en el AVA, no existe la posibilidad de contacto "cara a cara" tal y como se concibe en persona; y la aplicación del uso de tecnologías pedagógicamente correctas con la ayuda de herramientas tecnológicas disponibles dentro y fuera de las AVA.*

**Palabras clave:** *socioafectividad; tecnología; educación a distancia.*

## 1 INTRODUÇÃO

Há um consenso entre os pesquisadores da área Sistemas de Tutoria em EAD de que o trabalho competente do tutor é um fator imprescindível para o sucesso dos cursos a distância e sua atuação interfere diretamente na qualidade desses cursos. Um dos motivos principais que justificam a necessidade da existência de tutoria de qualidade em instituições de EAD é pela permanência do aluno no curso. Segundo Daudt e Behar (2013, p. 416), a evasão na EAD é um fato corriqueiro que, surpreendentemente, não se restringe ao valor pago nas mensalidades. O que se observa, segundo eles, em geral, é uma deficiência na comunicação afetiva entre estudantes, professores e tutores. Outro motivo também

relevante é a falta de habilidade do tutor com o uso das tecnologias de informação. Assim, dentre as principais habilidades do tutor, específicas ao trabalho nessa modalidade de ensino, destacam-se o domínio da tecnologia e a sensibilidade no trato com o aluno por meio da afetividade.

O estudo sobre a afetividade em EAD possui grande relevância em virtude do caráter humanista inerente a qualquer modalidade de educação. O ser humano é sociável por natureza, o que significa dizer que é relacional, ou seja, necessita interagir com seus pares.

Pereira e Almeida (2015 apud Bezerra; Melo, 2017, p. 2) e Carvalho e Lima (ibidem, p. 2) defendem que os impactos emocionais provocados pela distância transacional – característica da EAD propiciada, naturalmente, pelo distanciamento geográfico e temporal entre os participantes desse tipo de modalidade de ensino – podem ser minimizados tendo em vista o uso de um elemento essencial: a afetividade. A palavra afetividade possui vários significados. A que nos interessa aqui é a contida no dicionário Michaelis, por estar vinculado ao campo da Psicologia, área que possui estreita ligação com a dinâmica que envolve o ensinar e o aprender: “Conjunto de fenômenos psíquicos que se revelam na forma de emoções e de sentimentos.”

Assim, melhorar e aperfeiçoar as interações e o estabelecimento de relações entre alunos e professores é um grande desafio que deve ser considerado para um profundo estudo em busca do conhecimento e aprendizagem coletivos. Tal atitude trará impactos no rendimento acadêmico dos alunos em função de sua maior participação, motivação e envolvimento.

Do mesmo modo, o estudo sobre as tecnologias implementadas nos sistemas de EAD concentra importância acentuada em função de proporcionar maior diversidade nas formas de ensinar. Os professores de uma geração mais atual que receberam suas formações em EAD, ou seja, vivenciaram uma experiência de aprender a distância, realizam a aplicabilidade de metodologias ativas de ensino com mais facilidade, pois acreditam que o uso de novas ferramentas tecnológicas e a autonomia conferida aos estudantes são estratégias capazes de motivar e incentivar o aluno a aprender de maneira eficaz.

Algumas faculdades que adotaram a modalidade de EAD ainda demonstram ineficiência nos processos de avaliação de alunos, pois muitas vezes os tutores e professores desconhecem os recursos que foram desenvolvidos especificamente para cada proposta pedagógica e não aplicam no seu dia a dia, porque não é uma tarefa simples e, muitas vezes, realizar uma avaliação de forma eficaz a promover uma participação em grupo não é suficiente para garantir uma boa aplicabilidade na didática.

Baseado nessas informações, analisar as seguintes questões que podem nos trazer uma série de respostas, as quais proporcionaram o motivo para o desenvolvimento deste trabalho. São elas: “É possível a tecnologia ser utilizada por tutores que não sabem nada de informática? Como devo tratar o meu aluno dentro do ambiente virtual?”

Andrea Filatro (2016, p.48) afirma que a teoria de aprendizagem multimídia, criada por Richard E. Mayer, atribui aos recursos audiovisuais grande potencial de melhoria para a aprendizagem e para se trabalhar com essas parafernalias é importante saber mexer com softwares que dão um incremento na produção dessas mídias áudio, visuais e algumas sendo, até, interativas.

O Moodle, por exemplo, é uma ferramenta gratuita e *open source* que permite a seus usuários de nível avançado em programação fazerem mudanças e atualizações sem seu código fonte proporcionando melhorias que devem ser enviadas para o Moodle.org

utilizando a ferramenta *GitHub*, além de outras ferramentas disponíveis gratuitamente na internet que enriquecem o processo de ensino e aprendizagem na modalidade EAD.

Como vemos, para trabalhar com tutoria, é necessário que o profissional tenha o domínio de algumas ferramentas tecnológicas disponíveis em Ambientes Virtuais de Aprendizagem e na internet, disponha de competências socioafetivas e incorpore a cibercultura para trabalhar com esses sistemas e suas tecnologias. Tais questões são muito relevantes o que, certamente, atrai a atenção de muitos profissionais da área de educação e informática.

Nesta perspectiva, o estudo bibliográfico proposto objetiva discutir a importância que a afetividade e o domínio das ferramentas tecnológicas pelo tutor têm na promoção de uma aprendizagem realmente significativa para o aluno da EAD, bem como promover uma reflexão sobre a necessidade de valorização de uma formação integral que coloque no mesmo patamar o afeto e a cognição. E isto é feito através da descrição de quais habilidades socioafetivas são mais relevantes, segundo a opinião de tutores e alunos, conforme apontou o material pesquisado e, também, da apresentação do resultado de uma pesquisa sobre os sistemas de tutoria e suas tecnologias com técnicas pedagógicas aplicadas.

## 1.1 Justificativa

A crescente procura por cursos a distância coloca em voga algumas questões delicadas. É urgente que se investigue se os tutores estão preparados para trabalhar com os alunos na modalidade a distância. Importante, também, é descobrir se os alunos estão adquirindo uma aprendizagem realmente significativa. Para atingir este fim, faz-se necessário analisar os fatos, investigar os perfis de tutor mais adequados e apontar sugestões para a capacitação eficaz deste profissional, seja ele virtual ou presencial, uma vez que é a peça fundamental no processo de ensino e aprendizagem na modalidade de EAD.

Tendo em vista o crescimento da EAD no Brasil e o fato de ainda ser grande o número de evasões em instituições que ofertam esse tipo de educação, acredita-se que esta pesquisa trará muitas contribuições à comunidade acadêmica, mais especificamente à área de Sistemas de Tutorias em Cursos a Distância, em razão do seu foco de trabalho estar centrado na figura do tutor, por entender que sua atuação é de extrema importância na promoção da aprendizagem do aluno.

O processo ensino-aprendizagem é bastante complexo. Em se tratando de um ambiente onde as pessoas estão separadas pelo tempo e pelo espaço, tal processo torna-se ainda mais intrincado dadas as circunstâncias em que ocorre. Não se trata de uma transposição daquilo que acontece na modalidade presencial. Ao contrário, o papel desempenhado pelo tutor ultrapassa o que, normalmente, se espera de um professor que atua numa sala de aula física, onde a informação é transmitida unilateralmente, sendo o professor considerado detentor do saber. No entanto, alguns autores apresentam, com muita frequência, comportamentos inadequados no trato com o aluno do ensino superior no ambiente de EAD por falta de preparo e formação pertinente para esse perfil profissional.

## 1.2 Objetivos

O objetivo geral deste trabalho é investigar na literatura, através de uma pesquisa bibliográfica, as principais habilidades e capacidades que um tutor deve possuir a fim de

contribuir satisfatoriamente no processo de ensino-aprendizagem na modalidade a distância.

Em nível mais específico, objetiva-se atingir duas metas: descrever como a competência socioafetiva do tutor afeta a permanência do aluno no curso e investigar como o domínio das ferramentas tecnológicas do AVA interferem na qualidade da transmissão do conteúdo pelo tutor durante a construção do conhecimento colaborativo naquele ambiente. Pretende-se, também, pesquisar as deficiências mais comuns, as quais servirão de base para sugestões de melhoria na formação desses profissionais.

## 2 REVISÃO DE LITERATURA

A EAD vem ganhando a confiança do público no mundo inteiro desde meados do século XIX e vem apresentando grandes vantagens até os dias de hoje. Seu reconhecimento no Brasil se intensificou no final dos anos 90 com o surgimento da internet, que resultou em dois acontecimentos muito relevantes para a permanência dessa modalidade no Brasil: a criação da Secretaria de Educação a Distância (Seed), em 1995, e sua regulamentação na Lei de Diretrizes e Bases da Educação, em 1996 (LDB 9394/96), mais especificamente em seu artigo 80, conforme aponta Cortelazzo (2009, p. 51). Outras medidas também foram tomadas, subsequentemente, quais sejam: emissão e reconhecimento de certificações e diplomas com validade nacional; equiparação com as normas de avaliação do ensino presencial; credenciamento das Instituições; exigência de padrões de qualidade; dentre outras. (Brasil, 2005, Art. 2º ao 8º apud Lessa, 2011).

Apesar do prestígio alcançado e das inúmeras vantagens pedagógicas e financeiras que oferece, a EAD ainda possui muitas fragilidades que precisam ser corrigidas. Uma delas pode ser identificada na estrutura pedagógica, mais especificamente, na atuação do professor tutor, o qual, por vezes, incorre no erro de transpor a metodologia adotada no ensino presencial.

Deste modo, o presente trabalho pretende investigar as competências essenciais que um tutor deve ter a fim de executar bem seu papel no ambiente virtual, no que tange à sua contribuição no processo de ensino e aprendizagem no ensino superior. Pretende-se, de maneira mais aprofundada, abordar suas habilidades e capacidades em lidar com a tecnologia e com o público específico da modalidade a distância.

A fim de atingir tais objetivos foram de grande importância o contato com as ideias de vários autores. Primeiramente, em âmbito geral, citamos Abreu-e-Lima e Alves (2011), Balbé (2003), Chules e Rabelo (2015), Borges, Junior, Faiad e Rocha (2014) Kneller (1980), Freitas (2017), Amaro (2012), Piva (2011), Behar (2009), entre outros.

Segundo Abreu-e-Lima e Alves (2011), o feedback é um elemento fundamental para a construção colaborativa do conhecimento no AVA, devendo o tutor estar ciente da necessidade de adequação do uso da linguagem no momento da devolutiva nesse ambiente. Balbé (2003) defende a importância das habilidades tanto pedagógicas quanto afetivas na condução da aprendizagem autônoma do aluno. Chules e Rabelo (2015) apresentam as competências mais fundamentais ao exercício da tutoria, segundo a ótica do aluno. Borges, Junior, Faiad e Rocha (2014) fazem um mapeamento das competências que consideram imprescindíveis ao tutor da EAD – as técnicas e as comportamentais – enfatizando a necessidade de haver constância no oferecimento de treinamento e capacitação do mesmo por entenderem que seu trabalho interfere diretamente na promoção da aprendizagem do aluno.

Mais especificamente no campo das tecnologias, para Kneller (1980), as tecnologias

da informação e da comunicação (TIC) surgiram para facilitar a vida do aluno e do professor e com o surgimento da internet foi possível inventar novas tecnologias com ferramentas que promovem e estimulam o ensino. Freitas (2017) destaca a importância dos estágios setoriais principalmente no manuseio de ambientes AVAs para aperfeiçoar o trabalho em tutoria. É mais um autor que defende o uso da tecnologia na educação. A dissertação de Amaro (2012) fala da importância de se ir em busca de novas competências provocadas pelos avanços tecnológicos, pois sem esse procedimento não há avanços na área de educação. Piva (2011) informa que é preciso tornar o conteúdo estático em dinâmico nos ambientes virtuais, em virtude da necessidade de o aluno ter estímulos para estudar. O livro de Behar (2009) defende que a tecnologia da informação amplia a comunicação e o conhecimento de maneira rápida e que as tecnologias dos ambientes virtuais disponíveis são estimulantes.

Dentre as várias competências essenciais ao trabalho de tutoria, serão abordados as qualidades socioafetivas e o domínio da tecnologia, objeto de estudo dessa pesquisa. Ao investigar quais habilidades socioafetivas um tutor deve possuir a fim de desempenhar eficazmente seu papel dentro do AVA, inúmeros autores surgiram. Dentre eles, os nomes mais expressivos são: Cunha, Silva e Bercht (2008) - Comunicação afetiva -; Dorjó (2011), Campos, Melo, Rodrigues (2014), Carvalho e Lima (2015), Santo (2008) - relações afetivas e afetividade -; Tenório, Carvalho, Vital, (2014) e Tenório, Souto e Tenório (2014) - competências socioafetivas.

Todos comungam da mesma opinião: a afetividade entre alunos e professores tutores alavancam o processo ensino aprendizagem pelo seu caráter motivacional. Ela consiste, segundo Gonçalves (2007, p. 3), “em animar os estudantes, sobretudo nas situações de conflito pessoal ou grupal, ou em situações de desinteresse ou abandono das responsabilidades e disciplina que os estudos demandam”. A distância física que os separa precisa ser mitigada para que o aluno não se sinta sozinho. Ele precisa se sentir valorizado através de uma comunicação ativa via ambiente de aprendizagem. Assim, sentindo-se acolhido, em função de suas limitações e dificuldades, ele terá motivação suficiente para não desistir do curso.

Um tutor mal preparado, em contrapartida, pode prejudicar todo o prestígio de uma instituição, já que, normalmente, o aluno associa a qualidade do tutor à eficiência da instituição onde estuda. E este preparo não pode desvincular os aspectos psicológicos e interacionais dos técnicos (Júnior; Massensini, 2011, p. 5), fato ainda muito recorrente atualmente, observado pelo volume de inovações na área tecnológica e a abundante oferta de cursos a distância, tornando evidente os motivos escusos de tais atitudes. O que é curioso, uma vez que existem normas regulamentadas pelo MEC (Brasil, 2007) que primam pela qualidade dos cursos de educação superior, nível em que a EaD tem sido mais implementada. Além disso, há outros documentos, como o lançado pela ABED (Associação Brasileira de Educação a Distância), intitulado “Matriz de competências para tutoria em EAD”, que ditam quais competências são exigidas para um tutor a distância.

Tal documento valoriza, dentre outras habilidades do tutor, a habilidade socioafetiva, que pode ser comprovada nos itens TDC4, TutCC e TransCom (ABED, 2012, p. 47), os quais referem-se às habilidades relacionadas às competências “saber-fazer”; “saber-conhecer”; e “saber ser” e “saber-conviver”. Elas são explicitadas na dimensão comunicacional da EAD, conforme pode ser verificado:

Comunicar-se buscando a criação de vínculos **afetivos** com os educandos favorecendo o sentimento de pertencimento de cada um ao grupo aumentando a autoestima e a valorização da permanência no curso (ABED, 2012, p. 47, grifo nosso).

Conforme observado acima, não se pode negar a relevância dos atributos afetivos inerentes ao exercício da tutoria em EAD, pois as tecnologias “transportam, ao lado das informações, emoções, valores e sentimentos.” (Reis, 2000, p. 2).

Apesar de ser, sobremaneira, um assunto subjetivo, a afetividade empregada em qualquer modalidade de educação é tão relevante que, em 2008, foi lançada uma proposta para modelo de atributos para uma comunicação afetiva entre tutores e alunos no AVA (Cunha, Silva, Bercht, 2008). Com esse trabalho, foi possível identificar seis atributos afetivos essenciais a um tutor que atue em AVAS, segundo a ótica do aluno. São eles: sociabilidade, comunicabilidade, pontualidade, comprometimento, meticulosidade e iniciativa. Tratava-se de um estudo pioneiro sobre esta temática e ainda não havia sido posto em prática.

Tenório et al. (2014) também se aventuraram no estudo de quais competências socioafetivas um tutor deve ter, conforme a opinião de alunos e enumeraram cinco. Destas, apenas a ética, a empatia e a inovação diferem daquelas apresentadas por Cunha et al. (op. cit). Nesta pesquisa o principal atributo socioafetivo seria a empatia, talvez por ser a responsável pelo encurtamento da distância física entre tutor e aluno (p. 537), fazendo-o sentir-se, respeitado, acolhido e pertencente ao ambiente de aprendizagem. Isto por si só impulsiona a aprendizagem do aluno que, ao se sentir motivado, passa a participar das atividades propostas, vencendo, assim, medos e angústias tão comuns em qualquer modalidade de educação.

Em outro estudo sobre as competências socioafetivas, agora sob a ótica dos tutores, Tenório et al. (2015) concentraram seus esforços nas competências de aceitação e honradez, por terem sido as que obtiveram maior prestígio durante a pesquisa. Segundo eles, a competência de aceitação foi apontada pelos tutores pesquisados como a mais importante em função de seu caráter mais humanizado. Ou seja, ao compreender e aceitar o contexto do aluno conforme sua diversidade, o tutor agirá como cúmplice e parceiro, favorecendo, assim, o desenvolvimento saudável da aprendizagem do mesmo.

Quanto à competência honradez, definida pelos autores como aquela pautada na honestidade e na confiança, representadas pela humildade do tutor em, por exemplo, reconhecer seu desconhecimento quanto a algum aspecto do conteúdo estudado e a presteza e celeridade em pesquisar e apresentar uma resposta ao aluno tão rápido quanto possível, ser uma das competências que mais favorecem a permanência do aluno em um curso. É ela também empregada em situações em que o plágio for detectado, devendo o tutor usar da ética e da honestidade para sinalizar ao aluno o erro cometido.

Mas, afinal, o que são competências socioafetivas? Borges e Souza (2012, p. 6 apud Carvalho; Lima, 2015, p.197) definem como “habilidades ligadas ao relacionamento com o aluno, a afetividade desenvolvida durante o processo de ensino-aprendizagem e a criação de um ambiente virtual pautado no acolhimento e no respeito ao próximo”. A educação é uma tarefa social e cultural servindo, portanto, a fins sociais. Sendo assim, por mais poderosas que sejam, as novas tecnologias da informação e da comunicação não substituem os componentes humanos.

Segundo o que foi apresentado, muitos são os estudiosos que se interessam pelo estudo dos efeitos que a afetividade pode causar se associada à aprendizagem. Entretanto, há poucos trabalhos nessa área que visem à organização de cursos de formação continuada para tutores, pois o interesse maior ainda se pauta no uso da tecnologia, ponto também ainda um pouco obscuro quando o assunto é educação, seja ela presencial ou a distância, conforme veremos adiante.

Para o desempenho de um bom tutor a distância, ele precisa adquirir não só as competências comportamentais que envolvem as atitudes e o afeto, mas devem ter também competências técnicas (conhecimentos e habilidades), principalmente conhecimento das rotinas de trabalho em informática básica no ambiente virtual de ensino-aprendizagem. O conhecimento de como devem ser realizadas as atividades no processo de tutoria e capacidade de operacionalização de softwares, ferramentas de buscas pela internet e das ferramentas disponíveis no ambiente virtual de ensino aprendizagem são fundamentais para o preenchimento das competências técnicas, ou seja, não basta dominar o conteúdo das disciplinas, mas sim, ter conhecimento em informática e tecnologias atuais. (Tecchio; Nunes; Moretto; Dalmau; Melo, 2009) A busca na melhor preparação de tutores para trabalhar com ferramentas adequadas no sistema de EAD é um desafio a ser esclarecido neste presente trabalho. Muitos profissionais da área de educação dominam os conteúdos pedagógicos em suas respectivas áreas de conhecimento, mas não tem o conhecimento básico no manuseio de ferramentas tecnológicas, AVAs, TICs, NTICs, TDICs, softwares, games e plugins para buscar novas estratégias de ensino para os alunos nessa modalidade de educação e não tem experiência no ramo educacional a distância. É importante preparar com eficiência os atuais professores, instrutores e monitores para que saibam lidar com o trabalho em tutoria.

Outro requisito fundamental são as competências técnicas associadas à sua atuação para operar diretamente no ambiente virtual de aprendizagem (AVA), que inclui conhecimento de ferramentas, e busca das alternativas de ensino nas eventuais falhas ou limitações pelo AVA. É necessário também fornecer outros canais de comunicação particulares além do AVA, como telefones e e-mails para propagar a acessibilidade e, assim, facilitar o processo de interação e motivação. O tutor precisa utilizar softwares para identificar respostas semelhantes para que não aconteçam plágios e, assim, intervir nos fóruns ativamente. Os AVAs possuem gerenciamento de suas atividades e notas, por esse motivo ressaltamos a importância do domínio técnico. (Junior; Faiad; Borges; Rocha, 2013).

Segundo Kneller (1980), as tecnologias da informação e da comunicação (TIC) surgiram para facilitar a vida do aluno e do professor e com o surgimento da internet foi possível inventar novas tecnologias com ferramentas que promovem e estimulam o ensino, tornando os métodos avaliativos mais democráticos e eficazes, já que evitam que se perca o controle do rendimento de cada aluno nos sistemas de EAD.

A dissertação de Vanessa Sales (2017) vai mais além das expectativas. Tomando por base a evolução da era digital e a criação das redes sociais no mundo contemporâneo, ela buscou explorar a transmissão do conhecimento através das redes sociais. Seu objetivo maior é despertar a atenção de jovens com dificuldades de aprendizagem.

A fim de se reforçar o trabalho de capacitação dos tutores, há indicação de estágios setoriais em Tutoria em EAD (Freitas, 2017), pois se acredita que as técnicas utilizadas no ensino presencial são diferentes do on-line. As atividades das aulas do estágio em tutoria são práticas e a distância, realizadas na plataforma *Moodle*, onde os futuros tutores viram alunos em um ambiente virtual real com elaboração de conteúdos e exercícios online.

Do mesmo modo, para se fazer a implementação de uma ferramenta tecnológica de sistema de EAD, é necessário, também, investir não só em tecnologias, mas também em profissionais na área de educação e informática. O livro “EAD na Prática. Planejamento, Métodos e Ambientes de Educação Online” (Piva, 2011) exhibe uma referência prática para professores, tutores, coordenadores e alunos ensinando a utilizar os ambientes virtuais. O livro adota uma visão teórica que tem o objetivo de focar na parte pedagógica na prática do dia a dia utilizando a informática como aliada. As práticas tecnológicas têm como objetivo descobrir como transformar o conteúdo do ambiente virtual de estático para dinâmico. O

livro ressalta também o quanto é importante que o profissional entenda que todo aluno precisa de estímulo, seja ele tecnológico ou não. Relevante também é observar as respostas ao estímulo dado e gerar consequências positivas utilizando correntes filosóficas e práticas em modelos pedagógicos com o auxílio das tecnologias.

A tecnologia disponível para montar um ambiente virtual é o *Moodle*, conforme a especificação do material intitulado “Como criar um curso usando a plataforma de EAD” (Nakamura, 2008), que aborda uma discussão sobre EAD como a principal solução utilizada pelo mercado. Adotada por várias instituições públicas e privadas, no Brasil e no exterior, está se tornando padrão de mercado. Os perfis de empresas que adotaram essa ferramenta são instituições de ensino e corporações para treinamentos internos dos funcionários e ofertas de cursos semipresenciais, telepresenciais ou EAD.

Para o fundador da plataforma, o *Moodle* é um Ambiente Virtual de Ensino Aprendizagem (AVEA), também conhecido como *Course Management System* ou *Learning Management System*, um software livre, escrito principalmente em *PHP* e *JavaScript* que veio com o objetivo de ajudar os sistemas de EAD no mundo. A plataforma instalada disponibiliza diversos recursos próprios que sem conhecimento avançado em tecnologia qualquer profissional da área de educação conseguirá mexer na ferramenta intuitiva. Para conhecimento de nível avançado, é necessário aprofundar as funcionalidades dessa ferramenta em nível de programação e desenvolvimento como aplicado no curso de *Moodle* para Desenvolvedores (NEIS), realizado em Brasília e no evento do *Moodle Moot* na PUC-Rio, onde se pode contar com a presença da professora Gisele Brugger, que falou das diversas formas de uso de plugins nesse ambiente, e a do criador da plataforma, o Dr. Martin Dougiamas. As ferramentas disponíveis no *Moodle* são:

- Arquivos, que possibilitam disponibilizar arquivos para uploads em vários formatos funcionando como um disco virtual;
- Livro, que exhibe conteúdos divididos por capítulos para uma melhor organização que pode usar recursos multimídias;
- Página, que exhibe páginas importantes para consultas que podem ser por exemplo, no formato HTML;
- Pasta, que organiza arquivos;
- Rótulo, que permite criar tópicos para ser utilizado como cabeçalho de algum conteúdo; URL, disponibiliza um link para uma página;
- Base de dados, que é uma ferramenta de colaboração para acrescentar arquivos sobre determinado tema;
- Chat, que possibilita uma conversação em tempo real com os demais alunos;
- Escolha, que permite realizar exercícios de múltiplas escolhas e respostas;
- Laboratório de Avaliação, que permite a criação de trabalho onde a avaliação é feita pelos estudantes com um formulário;
- Fórum, que é um debate assíncrono de tema proposto pelo professor; Glossário, que possibilita se criar uma lista de significados;
- Lição, que é um conjunto de páginas que podem conter conteúdos teóricos sobre uma disciplina;
- Pesquisa, que é uma ferramenta para se fazer pesquisas;
- Questionário, que é um conjunto de questões que podem ser corrigidas automaticamente pelo sistema e com a disponibilização do gabarito;
- Tarefas, que permitem que enviem tarefas e trabalhos para correção;
- WIKI, que é uma ferramenta interativa de construção de uma base de conhecimentos;

- *SCORM* que é um recurso que permite importar e reutilizar conteúdos de outros lugares.

O plugin H5P é uma ferramenta que complementa os AVAs e vem ganhando força por sua versatilidade através da possibilidade de criação de conteúdos interativos no *Moodle* e sendo compatíveis com outras plataformas e outros recursos com os \*.pdf interativos (que não devem ser exterminados) dos quais podem ser feitos uploads e serem carregados no recurso lição como início de um capítulo por exemplo e utilizar conteúdos multimídias e até mesmo com recursos de hipertexto e hiperlinks, fazendo com que o aluno possa navegar em outras páginas da web fora do ambiente virtual Moodle.

Segundo Andrea Filatro e Sabrina Cairo, no livro “Produção de conteúdo educacionais”, outros recursos também disponibilizados fora dos ambientes virtuais são os conteúdos em PDF interativos que podem ser produzidos em qualquer linguagem de programação gratuita, e-books ou livros digitais disponíveis em formatos \*.epub para leituras nos kindles, videoaulas ou audioaulas que podem ser produzidas através de qualquer dispositivo ou computador que possui um microfone ou câmera, animações, jogos e softwares gratuitos na internet, realidade aumentada (RA), realidade virtual (RV), apresentações de slides, infográficos e o pacote do Libre Office disponível para manusear todas as sugestões citadas a cima.

O *GitHub* é um sistema disponível para download gratuito utilizado para controlar as versões de arquivos de softwares gratuitos onde há edição do código fonte. Através do *GitHub* é possível desenvolver projetos onde outras pessoas podem contribuir simultaneamente com a geração de novos arquivos com controle de datas e numeração das versões das atualizações.

Segundo Rejane Leal Schlosser (2010) a distância não é uma barreira para a transmissão do conhecimento. Através das tecnologias, há um objetivo de aproximar e provocar a interação entre pessoas, utilizando não somente ferramentas tecnológicas disponibilizadas em AVA, mas também equipamentos físicos tecnológicos como televisão, internet, videoconferência, telefone, e-mail, entre outros. O desenvolvimento desses recursos tecnológicos ao longo dos anos permitiu o enriquecimento de estratégias de ensino proporcionando maior agilidade no fornecimento de conteúdos, ajudando a interatividade, socialização e participação simultânea dos agentes envolvidos, como professores, tutores e alunos, potencializando essa modalidade de EAD:

A atuação do tutor baseia-se em ter, além de capacidades pessoais e técnicas, consciência sobre a modalidade em que atua (presencial, online, postal, telefônica). Além disso, é necessário saber utilizar de forma competente as tecnologias de informação e comunicação, que, certamente, contribuem para desenvolver competências dos alunos e para gerar colaboratividade entre o grupo. É o entendimento sobre a estrutura e a dinâmica do material de apoio a ser utilizado que melhor orientará o tutor no processo de aprendizagem dos alunos, auxiliando e colaborando em possíveis dificuldades. (op. cit.)

Durante o desenvolvimento desse objetivo específico foram realizadas entrevistas aos alunos com perguntas informais que esclarecem suas reais necessidades, apontando vários problemas encontrados nos AVAs. Alguns centros públicos federais de EAD, situados no estado do Rio de Janeiro e em Brasília, cujos nomes foram preservados, apresentam diversas falhas no sistema de ensino causando a evasão e o desestímulo de alunos pela falta de uso de recursos tecnológicos utilizados pelo professor, desenvolvidas especialmente para despertar a atenção do aluno. Outro fato importante também encontrado foi em uma faculdade particular de Brasília. Um aluno relatou que o tutor não deveria escrever no fórum apenas a seguinte frase: "vamos lá mais um fórum". A

mensagem escrita sem conteúdo foi desmotivadora e passou uma imagem de que o fórum é apenas uma obrigatoriedade e não um espaço de aprendizagem e troca de conhecimento. Não havia nenhum texto a ser complementado e nem imagem, e, logo, não houve a participação assídua dos alunos.

Para finalizar, o trabalho específico, exposto acima, Behar (2009) introduz que os recursos digitais vêm sendo aplicados no dia a dia para acabar com a prática antiga de digitalização de textos sem formatação e interação. Para aplicabilidade no dia a dia, é preciso introduzir a cibercultura dentro do pensamento dos tutores para ter a finalidade de potencializar as práticas pedagógicas que destacam sobre a importância dos objetos de aprendizagem (OA) que se caracteriza por qualquer material digital que pode sofrer alterações ou serem reutilizados. Os materiais educacionais digitais (MED) são materiais pedagógicos que utilizam esses recursos com a finalidade educacional de melhorar o sistema de ensino para os alunos da modalidade EAD. Ainda há uma proposta de integração constante dos parâmetros técnicos, gráficos e pedagógicos para que o aluno encontre um ambiente motivador para realizar interações, interatividade, troca de conhecimentos com afetividade, atuação com uma postura crítica, autônoma e investigativa que reforça a ideia do presente trabalho apresentado.

### **3 METODOLOGIA**

Este presente estudo adotou o encaminhamento da pesquisa bibliográfica (GIL, 2009) foi fundamental para analisar e reunir os resultados de publicações recentes disponíveis em repositórios na internet, que visa garantir a objetividade do trabalho com um tema dentro do universo dos sistemas de tutoria em cursos na modalidade EAD para que pudéssemos identificar quais as competências essenciais do tutor ao bom desempenho do aluno na EAD com apenas duas competências específicas, que são a sócio-afetiva e a tecnológica. Após a definição do objetivo do estudo, foi também importante realizar um esquema de textos e um resumo dos textos das bibliografias escolhidas através dos bancos de dados acadêmicos Google Scholar para encontrar artigos relevantes relacionados ao tema com palavras-chave pertinentes. Os artigos selecionados foram os mais próximos do objetivo que incluiu a leitura de resumos e introduções. A organização dos textos foi realizada no Microsoft Word através da técnica de fichamento. Na fase de análise dos artigos foram realizadas marcações e anotações principalmente dos resultados e conclusões e suas respectivas metodologias com foco na revisão da literatura, além da seleção de algumas citações.

### **4 ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS**

O presente estudo analisou as ideais habilidades socioafetivas e técnicas em informática que os tutores de EAD devem trabalhar com os seus respectivos alunos nos AVAs baseadas em informações que consistem em uma síntese interpretativa pessoal do trabalho e sugestões de futuros trabalhos.

O estudo teórico na parte socioafetiva apresentou as seguintes competências para o tutor online: propiciar a construção do conhecimento colaborativo através do uso de ferramentas tecnológicas; facilitar a interação entre todos os envolvidos na EAD; promover feedbacks e transmitir afeto; executar o trabalho em três dimensões – técnica, gerencial e pedagógica - e, por fim, manter-se em constante formação.

Segundo Magali Chules (2016) para obter informações acima, foi realizado um estudo que tomou por base a teoria advinda da literatura específica sobre o tema com uma pesquisa de cunho prático com 212 alunos de cursos online de um grupo do Poder Judiciário Brasileiro destacando essas competências tanto técnicas quanto comportamentais essenciais para o bom desempenho do tutor.

Na ocasião foi realizada uma coleta de dados com aplicação de questionário com dezoito perguntas como critério já ter sido aluno do EAD, as estratificações foram realizadas por sexo, escolaridade e idade, e o conjunto de respostas foi analisado através do cálculo da média aritmética, sendo que a partir daí foi possível destacar as competências mais importantes (Chules, 2016. p. 4).

O resultado geral revelou que as competências mais importantes estão muito próximas do que é exigido do docente na educação presencial que envolve tanto as questões técnicas quanto as comportamentais, como exemplo, tem-se: “dominar o conteúdo do curso a ser ministrado; ter conhecimentos pedagógicos e didáticos; acompanhar e orientar os alunos no desenvolvimento das atividades do curso; e fornecer feedback claro e com rapidez.” (Chules, 2016. p. 7).

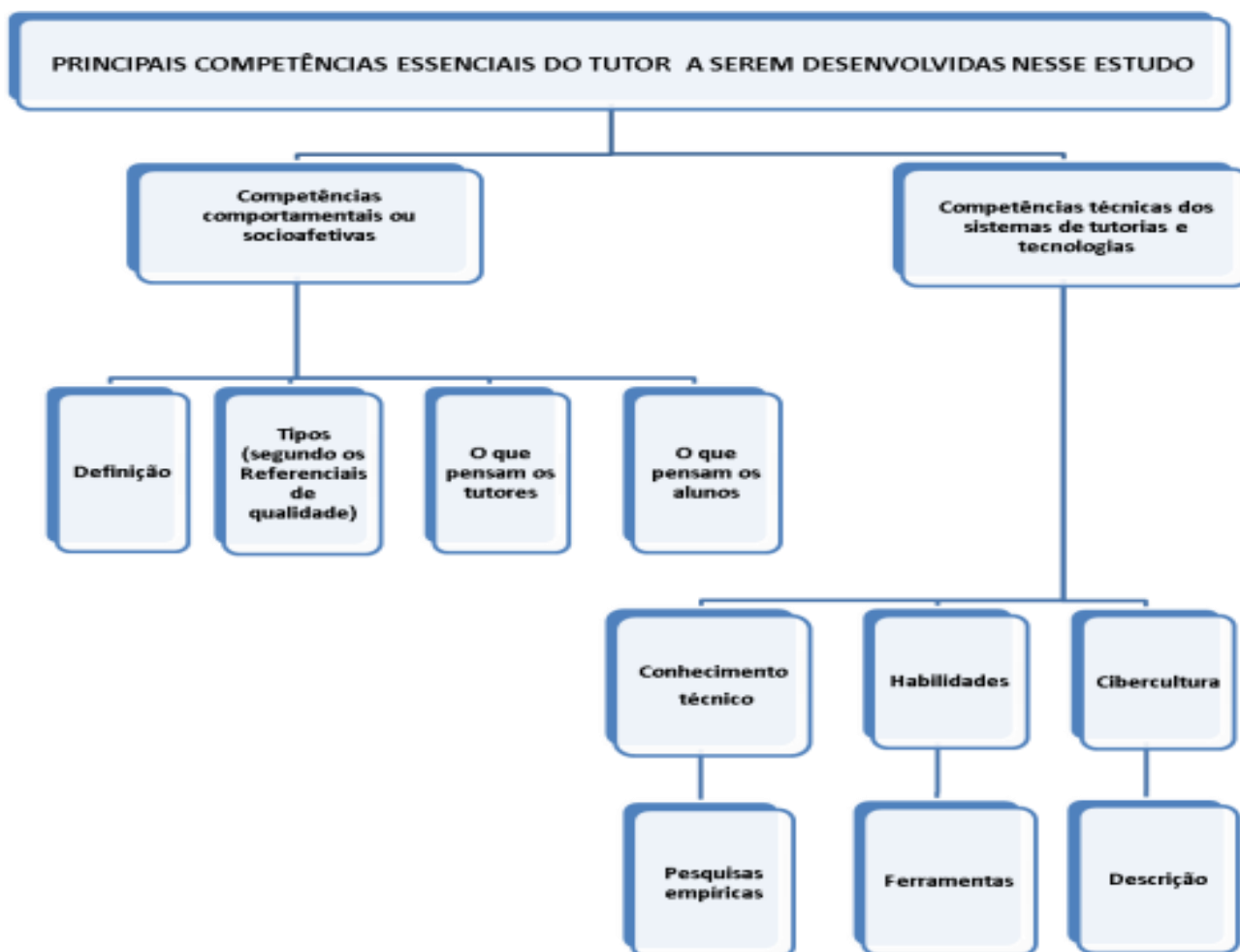
Um tutor mal preparado, em contrapartida, pode prejudicar todo o prestígio de uma instituição, já que, normalmente, o aluno associa a qualidade do tutor à eficiência da instituição onde estuda.

Durante o estudo foi apresentado um principal atributo socioafetivo seria a empatia, talvez por ser a responsável pelo encurtamento da distância física entre tutor e aluno (Tenório, 2014, p. 537), fazendo-o sentir-se, respeitado, acolhido e pertencente ao ambiente de aprendizagem. Isto por si só impulsiona a aprendizagem do aluno que, ao se sentir motivado, passa a participar das atividades propostas, vencendo, assim, medos e angústias tão comuns em qualquer modalidade de educação.

Mas, afinal, o que são competências socioafetivas? Borges e Souza (2012, p. 6 apud Carvalho; Lima, 2015, p. 197) definem como “habilidades ligadas ao relacionamento com o aluno, a afetividade desenvolvida durante o processo de ensino-aprendizagem e a criação de um ambiente virtual pautado no acolhimento e no respeito ao próximo.”

Em relação às habilidades e competências técnicas, foi observado em ambientes virtuais a forma como alguns tutores tratam os seus alunos e como utilizam ou não as ferramentas tecnológicas nesses espaços virtuais, sendo constatado que muitos possuem esses recursos tecnológicos, mas não utilizam de maneira adequada, como de fato devem utilizar de acordo como a ferramenta foi planejada. Em outros casos, o tutor não utiliza nenhum recurso tecnológico que poderia ser utilizado como uma nova estratégia de ensino para despertar a atenção e interesse do aluno. Em outras situações foram encontradas profissionais com habilidades e competências técnicas, mas não introduzem essa aplicabilidade no seu dia a dia por puro comodismo, criando barreiras para não introduzir em sua filosofia de trabalho a cibercultura.

Figura 1 - Diagrama como resultado das principais competências essenciais ao tutor virtual



Fonte: O autor (2023).

## 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A cibercultura também pode estar presente não só na vida dos tutores a distância, mas também em todos os profissionais que trabalham na área de educação inclusive em modos presenciais que podem fazer o uso de TICs, NTICs, TDICs, softwares, games e plugins que são métodos de ensino que também poderiam ser utilizados por tutores presenciais.

Uma outra grande vantagem desse estudo está em relação a parte técnica pedagógica com o uso de tecnologias nos sistemas de ensino EAD, o presente estudo faz referências às práticas dos professores, tutores, coordenadores e alunos do dia a dia. Através de um estudo em livros com uma visão mais teórica existe um objetivo de enquadrar a parte pedagógica na prática tornando conteúdos estáticos em dinâmicos nos ambientes virtuais.

O estudo também apresentou algumas sugestões de ferramentas disponíveis no mercado de forma gratuita que podem ser manuseadas por qualquer profissional na área de educação e aplicadas nas salas de aulas virtuais. Muitas dessas ferramentas são intuitivas e não precisam de muitos conhecimentos técnicos para a sua utilização.

Como resultado foi gerado uma lista de possibilidades utilizadas na prática por outros profissionais também de EAD que se dedicam na modalidade EAD que estão sempre buscando novidades e consideram fundamentais para sua boa atuação.

Para que um tutor adquira boas práticas e se torne um excelente educador foram citadas sugestões de melhorias da qualificação desses tutores e a necessidade de estarem realizando cursos de incentivos e reciclagem de novas metodologias ativas utilizadas no mercado atual.

As competências específicas de um professor no ambiente virtual, a habilidade no uso das ferramentas tecnológicas e na promoção da interação dialógica, foram consideradas pelos participantes (alunos) de relevância mediana.

As tecnologias da informação e da comunicação (TIC) surgiram para facilitar a vida do aluno e do professor e com o surgimento da internet foi possível inventar novas tecnologias com ferramentas que promovem e estimulam o ensino, tornando os métodos avaliativos mais democráticos e eficazes, já que evitam que se perca o controle do rendimento de cada aluno nos sistemas de EAD.

Diversos autores falam da importância da escrita que foi um marco inicial, utilizando essa técnica a ser aplicada no ensino por correspondência e logo depois sendo utilizados até os dias de hoje. A escrita é um meio de comunicação verbal que precisa ser trabalhada aos detalhes e dedicação por parte de quem ensina e ser estimulada também a acuidade visual, auditiva e falada nos sistemas EAD. Para dar continuidade a esse trabalho, as ferramentas tecnológicas são grandes aliadas no processo de escrita e leitura e constantemente são citadas para que sejam trabalhadas na plataforma AVA como estratégias para que se busque melhores práticas de ensino para despertar sempre o interesse do aluno na educação evitando a evasão.

As melhorias futuras deste trabalho são importantes porque dá um foco e uma solução justamente em todas as deficiências encontradas no trabalho dos tutores presenciais e virtuais no sistema de educação do Brasil e irá melhorar todos os desafios e os obstáculos encontrados e necessários para análise de transformação do bom tutor em busca da qualidade do ensino.

## REFERÊNCIAS

ABED. **Competências para educação a distância, referenciais teóricos e instrumentos para validação**. Projeto Competências para Educação a Distância. abr., p. 45-51, 2012, Disponível em: <http://www2.abed.org.br/documentos/ArquivoDocumento712.doc>. Acesso em: 19 jul. 2023.

ABED. **O uso das tecnologias digitais de informação e comunicação no processo de ensino e aprendizagem**. Montes Claros – MG. abr., p. 1-10, 2012, Disponível em: [http://www.abed.org.br/congresso2015/anais/pdf/BD\\_145.pdf](http://www.abed.org.br/congresso2015/anais/pdf/BD_145.pdf). Acesso em: 19 jul. 2023.

ABREU-E-LIMA, D. M. de ; ALVES, M. N. O feedback e sua importância no processo de tutoria a distância. **Pro-Posições**, Campinas, v. 22, n. 2 (65), p. 189-205, maio/ago. 2011. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/pp/v22n2/v22n2a13.pdf>. Acesso em: 19 jul. 2023.

AMARO, R. **Mediação pedagógica online: análise das funções do tutor na Universidade Aberta do Brasil**. Universidade de Brasília. 2012. Dissertação (Mestrado do Programa De Pós Graduação da Faculdade de Educação). Brasília. DF. Número do acervo 998384.

Disponível em:

[http://repositorio.unb.br/bitstream/10482/10506/1/2012\\_RosanaAmaro.pdf](http://repositorio.unb.br/bitstream/10482/10506/1/2012_RosanaAmaro.pdf). Acesso em: 19 jul. 2023.

BALBÉ, M. M. G. A interlocução entre professor tutor e aluno na educação a distância.

**Educar**, Curitiba, n. 21, p. 215-224. 2003. Editora UFPR. Disponível em:

<http://www.scielo.br/pdf/er/n21/n21a14.pdf>. Acesso em: 19 jul. 2023.

BEHAR, P. A. **Modelos pedagógicos em educação a distância**. São Paulo: Artmed. 2009. v.1.

BERNARDINO, H. S. A tutoria na ead: os papéis, as competências e a relevância do tutor. **Paideia - Revista Científica de Educação a Distância**, v. 2, n. 4, jul. 2011 | ISSN 1982- 6109. Disponível em:

[https://www.researchgate.net/publication/293824876\\_A\\_TUTORIA\\_NA\\_EAD\\_OS\\_PAPEIS\\_AS\\_COMPETENCIAS\\_E\\_A\\_RELEVANCIA\\_DO\\_TUTOR?enrichId=rgreqa893b3427b6b9daffd3b6643555ec871XXX&enrichSource=Y292ZXJQYWdIOzI5MzgyNDg3NjtBUozMjc5Mjg4MjM5OTIzMjBAMTQ1NTE5NTczMjlyOQ%3D%3D&el=1\\_x\\_2&\\_esc=publicationCoverPdf](https://www.researchgate.net/publication/293824876_A_TUTORIA_NA_EAD_OS_PAPEIS_AS_COMPETENCIAS_E_A_RELEVANCIA_DO_TUTOR?enrichId=rgreqa893b3427b6b9daffd3b6643555ec871XXX&enrichSource=Y292ZXJQYWdIOzI5MzgyNDg3NjtBUozMjc5Mjg4MjM5OTIzMjBAMTQ1NTE5NTczMjlyOQ%3D%3D&el=1_x_2&_esc=publicationCoverPdf). Acesso em: 19 jul. 2023.

BEZERRA, P. C.; MELO, K. S. Afetividade na educação a distância: atribuições do tutor numa perspectiva freiriana. In: *SEMINÁRIO MÍDIAS & EDUCAÇÃO DO COLÉGIO PEDRO II: "TECNOLOGIAS DIGITAIS E TRANSFORMAÇÕES EDUCACIONAIS"*, 7. v. 3, ano, 2017. ISSN 2526-9070, Disponível em:

<http://cp2.g12.br/ojs/index.php/midiaseeducacao>. Acesso em: 19 jul. 2023.

BORGES, J. P. F., JUNIOR, F. A. C., FAIAD, C. & ROCHA, N. F. da. Diagnóstico de competências individuais de tutores que atuam na modalidade a distância. **Educ. Pesqui.**, São Paulo, v. 40, n. 4, p. 935-951, out./dez. 2014. Disponível em:

<https://www.scielo.br/j/ep/a/d3rth353Jr9FSDsSVDxD37q/?lang=pt>. Acesso em: 19 jul. 2023.

BRASIL. Decreto 5.622, de 19 de dezembro de 2005. Regulamenta o artigo 80 da Lei no 9.394, de 20 de dezembro de 1996, que estabelece as diretrizes e bases da educação nacional. **Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil**. Brasília, DF, 20 dez. 2005. Disponível em: <https://www2.camara.leg.br/legin/fed/decret/2005/decreto-5622-19-dezembro-2005-539654-publicacaooriginal-39018-pe.html>. Acesso em: 19 jul. 2023.

BRASIL. Ministério da Educação e Cultura. **Referenciais de qualidade para educação superior a distância**. Brasília: Ministério da Educação e Cultura, 2007.

BRASIL. Presidência da República, **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988**. Brasília, DF: Presidência da República, [2016]. Disponível em:

[https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/constituicao/constituicao.htm#:~:text=I%20%2D%20c](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm#:~:text=I%20%2D%20c)

onstruir%20uma%20sociedade%20livre,quaisquer%20outras%20formas%20de%20discrimina%C3%A7%C3%A3o. Acesso em: 19 jul. 2023.

BRAYNER, A. R. A.; MEDEIROS, C. B. Incorporação do tempo em SGBD orientado a objetos. In: SIMPÓSIO BRASILEIRO DE BANCO DE DADOS, 9., 1994, São Paulo. **Anais** [...]. São Paulo: USP, 1994. p. 16-29. Disponível em: <https://www.ic.unicamp.br/~reltech/1994/94-02.pdf>. Acesso em: 19 jul., 2023.

CAMPOS, I.; MELO, M. de ; RODRIGUES, J. **Educação a distância: o desafio da afetividade na percepção de tutores e alunos**. Natal. Maio 2014. Disponível em: <http://www.abed.org.br/hotsite/20-ciaed/pt/anais/pdf/268.pdf>. Acesso em: 19 jul. 2023.

CARVALHO, M. R.; LIMA, R. L. A importância da afetividade na EaD: uma perspectiva de Wallon. **Revista EDaPECI**. São Cristóvão (SE), v. 15, n.1, jan. / abr. 2015. p. 192-205. Disponível em: <https://seer.ufs.br/index.php/edapeci/article/view/3391>. Acesso em: 19 jul., 2023.

CHULES, M. R. K.; RABELO, A. P. **Competências do tutor que contribuem ao bom desempenho do aluno na ead**. Brasília – DF, jun. 2015. Disponível em: [http://www.abed.org.br/congresso2015/anais/pdf/BD\\_350.pdf](http://www.abed.org.br/congresso2015/anais/pdf/BD_350.pdf) . Acesso em:19 jul. 2023.

CHULES, M. R.; RABELO, A. Competências do tutor que contribuem ao bom desempenho do aluno na ead. **EAD ENFAM**, 2016. Disponível em: [https://www.enfam.jus.br/wp-content/uploads/2016/05/Compet%C3%AAsncias-do-tutor-que-contribuem-ao-bom-desempenho-do-aluno-na-EAD-Magali-Chules\\_Antonio-Rabelo-R1A.pdf](https://www.enfam.jus.br/wp-content/uploads/2016/05/Compet%C3%AAsncias-do-tutor-que-contribuem-ao-bom-desempenho-do-aluno-na-EAD-Magali-Chules_Antonio-Rabelo-R1A.pdf).

COELHO JUNIOR, F. A.; FAIAD, C.; FONSECA BORGES, J. P.; FERREIRA DA ROCHA, N. Mapeamento de competências profissionais de Tutores de cursos na modalidade à Distância. **Estudos e Pesquisas em Psicologia**, v. 13, n. 3, pp. 878-896, 2013. Universidade do Estado do Rio de Janeiro. Rio de Janeiro, Brasil. Disponível em: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=451844512007>. Acesso em: 19 jul. 2023.

CORTELAZZO, I. B. de C. **Prática pedagógica, aprendizagem e avaliação em educação a distância**. Curitiba: Ibpex, 2009.

CUNHA, C. R. da; SILVA, J. M. C. da; BERCHT, M. Proposta de um modelo de atributos para o aprimoramento da comunicação afetiva para professores que atuam na educação a distância. In: SIMPÓSIO BRASILEIRO DE INFORMÁTICA NA EDUCAÇÃO, 19 (SBIE 2008, 19). Disponível em: <http://www.brie.org/pub/index.php/sbie/article/view/746/732>. Acesso em: 19 jul. 2023.

DAUDT, S. I. D.; BEHAR, P. A. A gestão de cursos de graduação a distância e o fenômeno da evasão. **Educação**. Porto Alegre, v. 36, n. 3, p. 412-421, set./dez. 2013. Disponível em:

<http://revistaseletronicas.pucrs.br/ojs/index.php/faced/article/viewFile/15543/10229>. Acesso em 19 jul., 2023.

DORJÓ, D.S. Relações Afetivas: reais possibilidades na educação a distância. Texto livre: linguagem e tecnologia. **Texto livre: linguagem e tecnologia**. Belo Horizonte, v. 4, n. 2, p. 1-10, 2011. Disponível em: <http://www.periodicos.letras.ufmg.br/index.php/textolivre/article/view/104>. Acesso em: 19 jul. 2023.

FILATRO, A.; CAIRO, S. **Produção de conteúdos educacionais**. São Paulo. SP. Saraiva. 2016.

FREITAS, F. V. **A implementação da educação a distância nos cursos e estágios da área de emprego operacional da força: um estudo de caso para o curso de mestre de Salto**. Escola de Aperfeiçoamento de Oficiais. Rio de Janeiro. p. 145 – 191, 2017. Disponível em: <http://www.bdex.eb.mil.br/jspui/>. Acesso em 19 jul. 2023.

GIL, A. C. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. São Paulo:Atlas 2009.

GONÇALVES, L. M. Tutoria em EaD: com a palavra tutores e estudantes. ENCONTRO INTERNACIONAL VIRTUAL EDUCA BRASIL, 7. São José dos Campos – SP, 2007. Disponível em: <https://pt.scribd.com/document/356855331/tutoria-em-ead-com-a-palavra-tutores-e-estudantes-pdf>. Acesso em: 19 jul. 2023.

JUNIOR, C. P. S.; MASSENSINI, A. R. **Não existe professor na modalidade EaD: um mito a ser quebrado**. Goiânia. Abril 2011. Disponível em: <http://www.abed.org.br/congresso2011/cd/268.pdf>. Acesso em: 19 jul. 2023.

KNELLER, G. F. **A ciência como atividade humana**. Rio de Janeiro: Zahar; São Paulo: EDUSP, 1980.

LESSA, S. C. F. **Os reflexos da legislação de educação a distância no Brasil**. Associação Brasileira de Educação a Distância, v. 10, p. 17-28, 2011.

MARTINS, O. B. Teoria e prática tutorial em educação a distância. **Educar**, Curitiba, n. 21, p. 153-171. 2003. UFPR. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/er/a/VkqSCkxtJb9f7CTGQvY94gR/?lang=p>. Acesso em 19 jul. 2023.

MILL, D.; ABREU-E-LIMA, D.; LIMA, V. S.; TANCREDI, R. M. S. P. O desafio de uma interação de qualidade na educação a Distância: o tutor e sua importância nesse processo. **Cadernos da Pedagogia**, ano 2, v. 2, n. 4, ago./dez. 2008. Disponível em: <https://www.cadernosdapedagogia.ufscar.br/index.php/cp/article/view/106> . Acesso em 19 jul. 2023.

MOREIRA, V. de S. **Interação discente através da utilização da análise de sentimentos baseada em conceitos.** Rio de Janeiro: UNIRIO, 2017. Disponível em: <http://www.repositorio-bc.unirio.br:8080/xmlui/handle/unirio/11031?show=full> . Acesso em 19 Jul 2023.

NAKAMURA, R. **Moodle: como criar um curso usando a plataforma de ensino à distância.** São Paulo: Farol do Forte. 2008.

NEIS, D. **Moodle para desenvolvedores.** Rio de Janeiro. Disponível em: <https://danielneis.github.io/moodleparadesenvolvedores/> . Acesso em: 19 jul. 2023.

PIVA, D. Jr; PUPO, R.; GAMEZ, L.; OLIEVIRA, S. EAD na Prática. **Planejamento, métodos e ambientes de educação** online. v. 1. Rio de Janeiro: Campus. 2011.

REIS, H. **Modelos de tutoria a distância.** Biblioteca Online de Ciências da Comunicação.2000. Disponível em: <https://www.bocc.ubi.pt/pag/reis-hiliana-modelos-tutoria-no-ensino-distancia.pdf>. Acesso em: 19 jul. 2023.

SALES, Vanessa. **Interação discente através da utilização da análise de sentimentos baseada em conceitos.** UNIRIO, Rio de Janeiro - RJ, 2017. Disponível em: [https://sucupira.capes.gov.br/sucupira/public/consultas/coleta/trabalhoConclusao/viewTrabalhoConclusao.jsf?popup=true&id\\_trabalho=5138964](https://sucupira.capes.gov.br/sucupira/public/consultas/coleta/trabalhoConclusao/viewTrabalhoConclusao.jsf?popup=true&id_trabalho=5138964). Acesso em: 19 jul. 2023.

SANTO, I. M. C. E. **Educação a distancia: um estudo de caso sobre a afetividade.** Universidade Metodista de Piracicaba – UNIMEP. Maio 2008. Disponível em: <http://www.abed.org.br/congresso2008/tc/592008102939am.pdf>. Acesso em: 19 jul. 2023.

SCHLOSSER, R. L. A atuação dos tutores nos cursos de educação a distância. **Revista Digital da CVA.** ISSN 1519-8529, v. 6, n. 22, fev, 2010. UniRio. Rio de Janeiro. RJ. Disponível em: <https://www.passeidireto.com/arquivo/92714526/a-atuacao-dos-tutores-nos-cursos-de-educacao-a-distancia>. Acesso em: 19 jul. 2023.

TECCHIO, E. L.; NUNES, T. S.; MORETTO, S. M.; DALMAU, M. B. L.; MELO, P. Antônio. Competências fundamentais ao tutor de ensino a distância. **Revista Digital da CVA.** ISSN 1519-8529, v. 6, n. 21, out. de 2009. Universidade Federal de Santa Catarina. Rio Grande do Sul. Disponível em: [https://www.researchgate.net/publication/228360490\\_Competencias\\_fundamentais\\_ao\\_tutor\\_de\\_ensino\\_a\\_distancia](https://www.researchgate.net/publication/228360490_Competencias_fundamentais_ao_tutor_de_ensino_a_distancia) . Acesso em 19 jul. 2023.

TENÓRIO, A.; CARVALHO, L. de S. Q.; VITAL, I. P.; TENÓRIO, T. Competências pedagógicas e socioafetivas de tutores a distância na percepção de alunos. **Revista EDaPECI.** São Cristóvão (SE). v. 14, n. 3, p. 522-544. set. / dez. 2014. Disponível em: <https://seer.ufs.br/index.php/edapeci/article/view/3279>. Acesso em: 19 jul. 2023.

---

TENÓRIO, A.; MENDES, N.; SANTOS, N.; TENÓRIO, T. As competências socioafetivas aceitação e honradez, segundo a percepção de tutores a distância. **Revistas Uned. AIESAD. RIED** v. 18: 1, p 129-149, 2015, Disponível em: <http://revistas.uned.es/index.php/ried/article/view/13804>. Acesso em: 19 jul. 2023.

TENÓRIO, A.; SOUTO, E.V.; TENÓRIO, T. Percepções sobre a competência socioafetivas de cordialidade e a humanização da tutoria a distância. **EAD em foco: Revista Científica em Educação a Distância**, Rio de Janeiro, v. 4, n. 1, p. 36-47, 2014. Disponível em: <http://eademfoco.cecierj.edu.br/index.php/Revista/article/view/199>. Acesso em: 19 jul. 2023.