

A IMPORTÂNCIA DO TRABALHO DO PROFESSOR-TUTOR NO PROCESSO DE ENSINO E APRENDIZAGEM: ESTUDO DE CASO QUE ANALISA A EXPERIÊNCIA DA EAD DO CENTRO UNIVERSITÁRIO DE ARARAQUARA –SÃO PAULO – BRASIL

Edmundo Alves de Oliveira – edmunodoedmundo@gmail.com¹

Luciene Cerdas – lucienecerdas@hotmail.com²

Núcleo de EAD, Centro Universitário de Araraquara/UNIARA
Universidade Aberta do Brasil, UFSCar

Ricardo Mauro – ramauro@uniara.com.br³

Núcleo de EAD, Centro Universitário de Araraquara/UNIARA

Resumo: O texto dados de uma pesquisa realizada através de um questionário, com alunos matriculados em diferentes cursos oferecidos pela instituição. O questionário foi aplicado no ano de 2012, e foi respondido por 701 alunos, o que representa 57,6% de todos os alunos. Os dados obtidos nesse estudo revelam que o fórum de interação é a ferramenta que mais contribuiu para o aprendizado do aluno, juntamente com o texto de apoio; a maioria dos alunos considera a atuação do professor tutor como ótima e boa; e para a maioria deles os tutores conseguem sanar suas dúvidas integralmente. Verifica-se, portanto, a satisfação dos alunos com os tutores virtuais. Os resultados apresentados revelam a importância das ferramentas interativas em educação a distância, por exemplo, dos fóruns de discussão que permitem a interação entre o tutor e alunos e entre alunos. Reafirma-se, assim, a presença de professores tutores como necessária na mediação dos processos de ensino e a importância da interatividade na educação a distância, mesmo no modo assíncrono. Os resultados desta pesquisa podem contribuir para a melhoria contínua dos cursos a distância oferecidos pela Uniara, contribuindo também para se pensar estratégias para a formação de tutores virtuais, a fim de obter um desempenho mais eficiente do ponto de vista da qualidade do ensino oferecido.

Palavras-chave: Ensino-aprendizagem, Interação, Tutoria virtual; Educação a distância.

Abstract The aim of this paper is to discuss the importance of the virtual tutor in Distance Education. This text emphasizes the role of tutor as facilitator in the pedagogical processes that occur in virtual platforms for teaching and learning (Moodle) courses of the Centro Universitário de Araraquara (Uniara). To this end, this article presents data from a survey conducted through a questionnaire, with students enrolled in different courses offered by that institution. The questionnaire was applied in the first half of 2012, was answered by 692 students, which represents 57.6% of all students. The data obtained in this study reveal that the forum of interaction is the tool that most contributes to student learning, along with the supporting text. The students consider the role of tutor as excellent or good. For these students, tutors can answer your questions fully. There is, therefore, the satisfaction of students with virtual tutors.

¹ Professor Doutor em Sociologia pelo PPG da Unesp/Araraquara

² Professora. Doutora em Educação Escolar pela PPG da Unesp/Araraquara

³ Mestre em Engenharia de Produção pela Uniara

Furthermore, these results reveal the importance of interactive tools in distance education, for example, discussion forums, which allow interaction between the tutor and students and among students. This text reaffirms thus the presence of teachers tutors needed in mediating the processes of teaching and the importance the interactivity in distance education, even in asynchronous mode. The results of this research can contribute to the continuous improvement of distance learning courses offered by Uniara, contributing also to think about strategies for the formation of virtual tutors, in order to obtain a more efficient performance from the standpoint of quality of education offered.

Keywords: teaching-learning, assessment, virtual tutoring, distance education.

1. INTRODUÇÃO

No texto discute-se a importância do professor tutor em EAD, considerando seu papel como mediador nos processos pedagógicos virtuais dos cursos de Pós-Graduação *lato sensu* do Centro Universitário de Araraquara/Uniara e a satisfação dos alunos com o trabalho desse profissional com base nos dados de um questionário aplicado em 2012 com 701 alunos que representavam no momento da pesquisa aproximadamente 58% do total de alunos matriculados.

A experiência conquistada pelos autores nos cargos de Gestão, Coordenação e Coordenação Pedagógica do Nead, na organização, desenvolvimento e operacionalização dos cursos permite apontar que o professor tutor é o elemento fundamental para a execução do processo de ensino aprendizagem, e que o sucesso da EAD passa necessariamente pela mediação pedagógica feita por esses profissionais.

2. A PROPOSTA DE EAD NA UNIARA

Como Instituição de Ensino Superior (IES), a Uniara situa-se na cidade de Araraquara e, há mais de 40 anos, desempenha papel relevante no atendimento à demanda pelo Ensino Superior na microrregião da região noroeste do Estado de São Paulo. Desde 2002, a instituição desenvolve projetos e experiências em Educação a Distância (EAD). Ao criar, em 2009, o seu Núcleo de EAD (Nead), passa a oferecer curso de Pós- Graduação *lato sensu*. Atualmente são oferecidos 170 cursos em diversas áreas (Educação, Direito, Administração e Negócios, Comunicação e Marketing, Contabilidade,

Linguística, Meio Ambiente Ecologia e Sustentabilidade, Tecnologia, Engenharia de Produção, Saúde Coletiva; Políticas Públicas e Sociais; Estética e Cosmetologia; Eventos e Turismos; e Psicologia), com aproximadamente dois mil alunos matriculados.

É importante destacar que a Uniara, ao implementar seus cursos de Pós-Graduação *lato sensu* a distância, prima pelo uso prioritário de ferramentas assíncronas de ensino presentes em plataformas virtuais (no caso o Moodle), por meio das quais se dão os processos educativos mediados pelo professor tutor. Nessa direção, o aluno faz seu horário, realiza seus estudos através do computador, tem a flexibilidade de baixar arquivos de texto, vídeo e áudio, realizando os estudos e atividades do curso onde e quando quiser, dentro dos prazos estabelecidos pela instituição. Entre as vantagens desse modelo destaca-se a flexibilidade do horário de estudo e o pouco, ou nenhum, deslocamento físico para a realização dos processos de ensino aprendizagem.

A proposta da instituição tem como fundamentos a *aprendizagem centrada no estudante*, a *flexibilidade*, a *inclusão digital*, e a *interação*, sendo estes aspectos organizadores do ensino, no que tange ao planejamento, às atividades propostas, recursos metodológicos e avaliação. Incentiva-se o aluno a construir sua independência em relação ao tempo e local de estudo, a sua autonomia, e hábitos de estudo, ao mesmo tempo, em que se amplia o contato com pessoas de diferentes lugares, promovendo a interação necessária para que a aprendizagem se realize sem prejuízo. A interatividade se realiza diretamente com os professores tutores em chats, emails e fóruns de discussão.

Tendo em vista a aprendizagem centrada no aluno, considera-se, *a priori*, a necessidade de que estes sejam participantes ativos no desenvolvimento de competências metacognitivas (aprender a aprender), adotem posturas e atitudes construtivas frente a sua capacidade de autorrealização, com vistas à aprendizagem ao longo da vida, e que, desse modo, tornem-se cada vez mais autônomos e capazes de interagir de modo responsável em contextos grupais

(PEREIRA et al, 2007, p. 9). A aprendizagem realiza-se, assim, de forma mais autônoma e independente pelo aluno, com a constante orientação e acompanhamento do professor tutor. O estudante pode conciliar a gestão de sua vida pessoal e profissional com as demandas do curso, pois um dos pressupostos é que essas ferramentas permitem ao indivíduo se envolver em debates e discussões sem hora marcada, aumentando consideravelmente a possibilidade de gestão efetiva da aprendizagem (PEREIRA, et al, 2007, p.12).

A flexibilidade na EAD, nesse sentido, tal como exposto na primeira versão dos Referenciais de Qualidade para Cursos a Distância (MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO/SEAD, 2003) não significa eliminar objetivos, conteúdos, avaliações, etc., encurtando o tempo de estudos, mas diz respeito ao ritmo e condições do aluno para aprender tudo o que se vai exigir dele na vida profissional. A instituição tem o papel de oferecer recursos humanos para encontrar o aluno onde ele estiver, oferecendo-lhe possibilidades de acompanhamento, tutoria e avaliação. Vislumbra-se o pleno desenvolvimento do educando, seu preparo para o exercício da cidadania e a qualificação profissional. O estudante é o foco dos processos de ensino e aprendizagem, a partir dos quais se espera garantir uma formação que contemple tanto a dimensão técnico-científica para o mundo do trabalho como a dimensão política de formação do cidadão (MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO/SEAD, 2007).

Em uma abordagem colaborativa, o modelo da Uniará prioriza a interação, seja ela entre professor tutor e aluno, professor tutor e alunos, e entre os alunos, enfatizando-se também o trabalho em grupos, o que possibilita a partilha de experiências e conhecimentos com base em objetivos comuns. Assim, a organização de grupos de estudantes interpreta a visão de que a construção do conhecimento é socialmente contextualizada e previne sentimentos de isolamento e de desmotivação, comuns nos modelos tradicionais de EAD (PEREIRA et al, 2007).

A interação professor tutor e aluno e entre colegas de curso é vista como uma forma de contribuir para manter um processo de aprendizagem motivador e

instigante, facilitador da interdisciplinaridade, e de adoção de atitudes de respeito e solidariedade com o outro.

Cabe esclarecer, que neste texto, o trabalho de tutoria é entendido como o exercício da docência, uma vez que o “[...] *tutor* é, *legitimamente um docente*”, tal como apontam Mill, et al (2008, p.115, grifos dos autores). Assim, adota-se no texto a denominação professor tutor, que vem sendo utilizada pelo Nead/Uniará.

3. A TUTORIA EM EAD

Ao crer na capacidade dos alunos gerenciarem seu tempo, tanto de acesso on-line quanto de realização de pesquisas, estudos e aprofundamento de temas, ou ainda e interação com professores tutores e colegas, destaca-se o papel do professor tutor na mediação pedagógica, na proposição e avaliação das atividades de ensino, e na promoção da interatividade nos AVA. A experiência, na organização e no gerenciamento dos cursos oferecidos pelo Nead, permite afirmar que o desenvolvimento tecnológico que proporciona a comunicação e a interação entre as pessoas e o aprimoramento na produção de conteúdos midiáticos não retiram, ao contrário, intensificam a necessidade do trabalho mediador do professor tutor no processo de ensino aprendizagem a distância, a partir de instrumentos, recursos e procedimentos metodológicos de forma não presencial, indireta e mediata.

De acordo com o documento Referencial da Tutoria no Brasil, elaborado pela Associação Nacional dos Tutores da Educação a Distância (ANATED) em 2011, a tutoria implica uma postura no acompanhamento, orientação, avaliação da aprendizagem; configura-se no atendimento às necessidades dos alunos remodelando sua ação de um para todos e de todos para todos. A ação tutorial permite a construção de um vínculo e um diálogo, na medida em que elementos como a observação, hipótese, equilibração e a sensibilização são empregados, vistos, revistos e interpretados pelo estado de espírito que se extrai da escrita e da motivação pelas atividades propostas. (ANATED, 2011).

A importância desse profissional também é enfatizada nos Referenciais de Qualidade para Educação Superior a Distância (MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO/SEAD, 2007) como sujeito que participa ativamente da prática pedagógica, mediando o processo pedagógico de estudantes geograficamente distantes, atuando no esclarecimento de dúvidas, na promoção de espaços coletivos de construção de conhecimento, na seleção de materiais de apoio e sustentação teórica dos conteúdos, e na participação dos processos avaliativos. Em conformidade com esses indicativos, o Nead reconhece-se como tarefas do professor tutor: motivar os estudantes; esclarecer dúvidas; moderar os fóruns e chat; e avaliar as atividades propostas. No processo avaliativo, o *feedback* constante do professor tutor ao desempenho dos alunos visa à melhoria nos processos de ensino e aprendizagem, contribuindo para o seu desenvolvimento, na medida em que se considera a interferência positiva do professor no desempenho escolar. Além disso, esse *feedback* permite ao aluno ter consciência de seus avanços e pontos a serem melhorados no processo de sua formação pessoal e profissional.

Refletindo sobre as demandas do professor tutor admite-se que o seu trabalho torna-se cada vez mais complexo, à medida que a própria EAD se expande como modalidade de ensino reconhecida pela Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional, a 9394/96, (BRASIL, 1996) que estabelece equivalência no valor dos cursos a distância com os cursos presenciais, incentivando assim o desenvolvimento e expansão dos programas em EAD. Como apontam Mill, et al (2008, p.114, grifo dos autores) há que se discutir a importância desse novo docente como "[...] elemento-chave para o desenvolvimento cognitivo do estudante nas atividades individuais e coletivas ao longo da disciplina.". Esses autores destacam outro aspecto central desse profissional que por sua proximidade com os alunos, tem sido visto como "a cara da instituição"; "[...] a identidade do curso ou da instituição passa pela imagem *criada* pelo tutor que o atende."

Considerando a importância da função do professor tutor, a tutoria será

desempenhada por profissionais que demonstrem, não só conhecimento do conteúdo da área, mas também competências para trabalhar com grupos, orientar e estimular os estudos no AVA; deverá atuar como docente, ser articulador no processo pedagógico, incentivando a autonomia do aluno e sua interação com os colegas; criar situações, nas quais se destacam a reciprocidade intelectual e a cooperação; deve propor problemas aos alunos, lançando desafios, e orientando-os para o desenvolvimento da reflexão, autocontrole, autonomia e atitude investigativa, por meio da pesquisa coletiva e ou estudo independente.

No modelo proposto pelo Nead, o professor tutor participa ativamente da prática pedagógica e contribui no desenvolvimento, acompanhamento e avaliação do ensino aprendizagem, considerando o projeto pedagógico do curso. O tutor, no exercício de sua função deve demonstrar domínio do conteúdo específico; dinamismo; capacidade de estimular as aprendizagens e o trabalho em grupos de estudo; e domínio das novas tecnologias. Como não se pode prescindir de professores tutores que conheçam profundamente o conteúdo de sua disciplina, a tutoria é desempenhada por profissionais com domínio na área, trabalhando em conjunto o Coordenador de Área/Cursos e com as equipes de Produção de Material Didático e de Coordenação Geral e Pedagógica do núcleo.

É oportuno esclarecer que a função de professor tutor é desempenhada, na maioria dos cursos, pelo profissional que também se responsabiliza pela produção do material didático, o professor conteudista, que, nesses casos, acumula as duas atividades: elaboração de material didático (organização e planejamento dos conhecimentos a serem apropriados pelos alunos, proposição de atividades, e indicação de referências complementares para os estudos) e tutoria virtual. A equipe de tutores é, portanto, formada por profissionais especialistas, mestres e doutores. Embora se reconheça que a produção do conteúdo e a tutoria não coincidem necessariamente, o Nead tem como princípio criar oportunidades para que o profissional titulado e que produziu o material didático possa atuar como professor tutor do curso, de tal modo que participe de todo processo de formação dos pós-graduandos.

Com vistas à racionalização do acompanhamento pedagógico, o projeto dos cursos de especialização *lato sensu* da Uniara estabelece, em média, 50 alunos para cada professor tutor, cujas atribuições são: Conhecer o projeto pedagógico do curso e o material didático utilizado; Dominar os conteúdos da disciplina sob sua responsabilidade e as atividades propostas aos alunos; Incentivar e motivar os alunos para a realização das atividades e para o cumprimento dos prazos determinados pelo cronograma do curso; Esclarecer dúvidas referentes aos conteúdos e atividades da disciplina; Moderar os fóruns e chats propostos; Avaliar as tarefas realizadas pelos alunos; Atender as orientações da coordenação pedagógica do curso e da coordenação do NEAD; Participar de cursos de formação continuada oferecidos pela Instituição; Manter acompanhamento permanente do processo pedagógico, do sistema de avaliação e operacionalização do curso e do calendário letivo; e Assumir a responsabilidade pela disciplina junto ao aluno e demais profissionais do núcleo.

A seguir, apresenta-se os resultados de uma pesquisa realizada com os alunos dos cursos ofertados pelo Nead, na qual busca-se conhecer o seu grau de satisfação com os cursos em diferentes aspectos, incluindo a atuação do professor tutor.

4. O TRABALHO DO PROFESSOR-TUTOR NA INTERAÇÃO DOS PROCESSOS DE ENSINO E APRENDIZAGEM

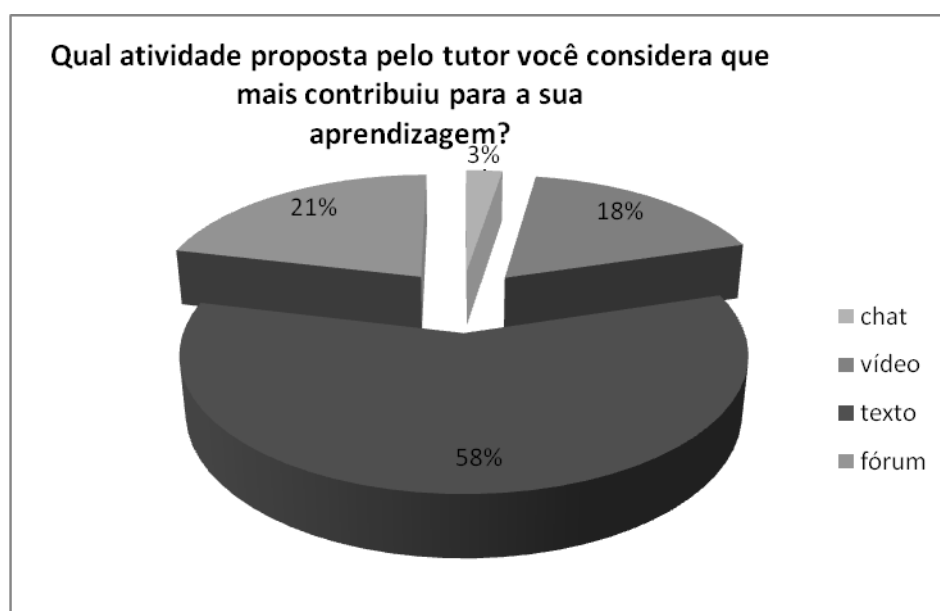
O Nead tem como forma de avaliação e construção de *feedback* dos seus cursos a aplicação de um questionário aos alunos no final de cada módulo (que tem em média duração de 11 semanas). Os dados resultantes deste questionário têm como finalidade oferecer subsídios para um permanente repensar a estrutura e o funcionamento dos cursos oferecidos em EAD e do próprio Núcleo, na medida em que as questões enfatizam aspectos relacionados à caracterização do aluno, formas de acesso à internet, à plataforma (AVA), às ferramentas de aprendizagem, aos processos de interação, à satisfação do aluno com o curso, aos materiais didáticos, e aos processos avaliativos.

Enfatiza-se os dados relativos à atuação do professor tutor virtual, sendo que esse questionário foi respondido por 701 alunos, o que corresponde à aproximadamente 58% do total de estudantes matriculados

Destaca-se três questões objetivas feitas aos alunos: 1. *Qual atividade proposta pelo tutor você considera que mais contribuiu para a sua aprendizagem?* 2. *Como você avalia a atuação do seu tutor no curso?* 3. *A interação com os tutores virtuais permite sanar as suas dúvidas?* Para cada uma dessas questões os alunos poderiam indicar apenas uma resposta, como se poderá notar, a seguir, nos gráficos organizados a partir dos resultados.

Sobre *qual atividade proposta pelo tutor eles consideram que mais contribui com sua aprendizagem*, os alunos tiveram que optar entre fórum, chat, texto e vídeos, já que esses são os procedimentos didáticos priorizados pelo Nead no uso da plataforma Moodle. A Figura 1, abaixo, traz os resultados obtidos:

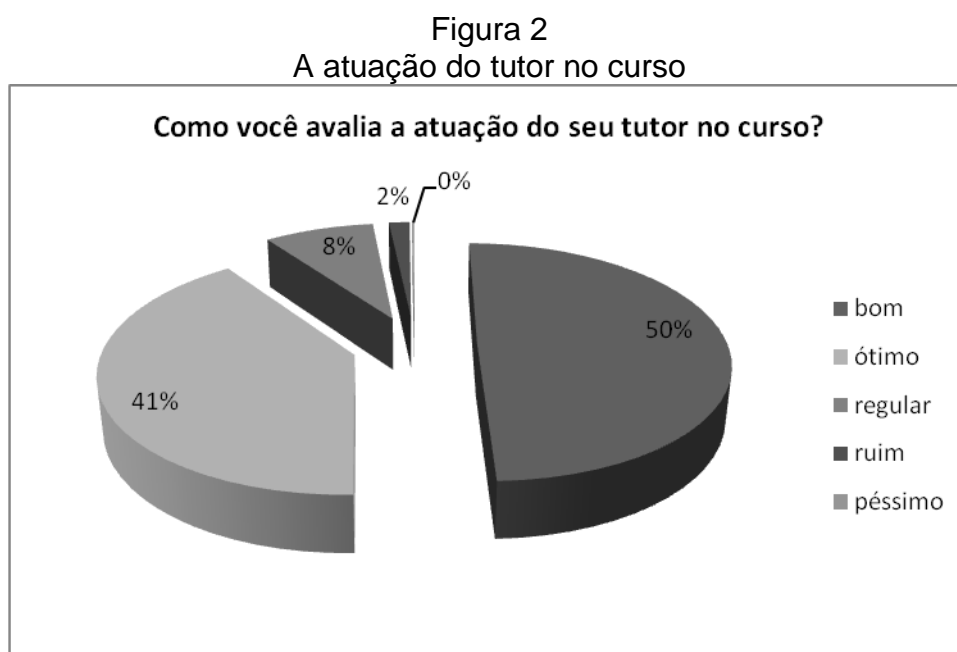
Figura 1
Atividade proposta pelo tutor que mais contribuiu para a aprendizagem



De acordo com a Figura 1, o **texto** de apoio disponibilizado aos alunos é o material que mais contribuiu para a aprendizagem, sendo seguido pelo **fórum** e pelo **vídeo**. O **chat** é indicado por apenas 18 alunos, o que também se explica pelo fato desta não ser uma ferramenta priorizada nos cursos, cujo

modelo é assíncrono. Além disso, não há obrigatoriedade de participação nos chats. É interessante notar que o fórum é indicado por 149 estudantes, e destaca-se na medida em que permite a interação entre os alunos e o tutor e entre os alunos, que com base nos textos e nos vídeos debatem temas diversos de sua área de interesse, expõem ideias, analisam diferentes pontos de vista, podendo pela interação do tutor ampliar sua compreensão, inclusive retomar os textos e os vídeos para rever conceitos trabalhados.

Os alunos também foram questionados sobre a atuação do tutor, numa escala que vai de péssima, ruim, regular, boa e ótima. A Figura 2, a seguir, ilustra o resultado alcançado, o qual revela uma avaliação bastante positiva desse profissional.

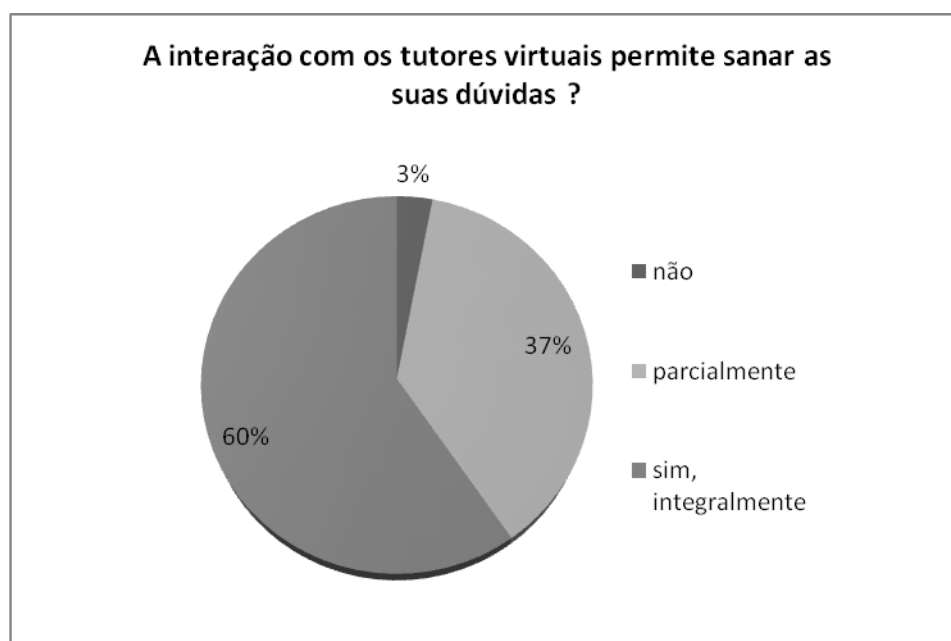


Do total de alunos que responderam a pesquisa, 347 consideram a atuação do tutor como boa, e 284 como ótima. Levando em conta esses números, tem-se que mais de 91% dos alunos estão satisfeitos com o trabalho da tutoria. Tais dados estão em conformidade com os resultados apresentados no gráfico abaixo (Figura 3), no qual verifica-se o grau de satisfação do tutor no que se refere a sanar dúvidas.

Na interação com os alunos, os professores tutores também têm como tarefa

responder aos questionamentos e dúvidas dos alunos, que vão desde dificuldades no uso da plataforma, data de entrega de atividades, até questões relacionadas aos conteúdos do curso. Assim, perguntou-se aos alunos se os tutores têm respondido satisfatoriamente as suas dúvidas. Os resultados são apresentados na Figura 3, a seguir:

Figura 3
A interação com os tutores virtuais permite sanar dúvidas



A Figura 3 aponta que a maioria dos alunos (420) considera que o tutor responde suas questões, sanando integralmente suas dúvidas, e 262 apontam ser parcialmente sanadas as dúvidas. Apenas 19 alunos não se mostram satisfeitos com as respostas dadas pelo tutor às suas questões.

Os dados apresentados nesse questionário, não só revelam a satisfação dos alunos com a equipe de professores tutores, mas dão pistas sobre a importância das ferramentas interativas, tais como os fóruns. Nesse sentido, afirma-se a presença necessária do humano na mediação com a máquina, e da interatividade no processo de ensino e aprendizagem a distância. O bom trabalho que vem sendo desenvolvido pelos professores tutores, pode ser atribuído tanto ao fato de dominarem o conteúdo com o qual trabalham, como também por receberem acompanhamento constante de toda equipe do Nead,

recebendo auxílio e respaldo no que tange as suas dúvidas e dificuldades, e formação especializada para a tutoria. Além disso, os tutores passam por um curso de formação inicial no qual se discute não só as ferramentas de ensino do Moodle, mas a importância central do trabalho do tutor na EAD.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Verifica-se a produção de estudos sobre a tutoria, o que permite afirmar a relevância e a atualidade do tema, em consonância com a crescente importância que esse profissional tem ganhado na EAD. Localiza-se vários autores (MILL, et al, 2008; REYES; BIANCHI e SILVA, 2011; EMERENCIANO; SOUZA; FREITAS, 2001) que em suas pesquisas e estudos avaliam a atuação do professor tutor, destacando suas especificidades como docente, a partir de diferentes perspectivas.

Reconhece-se, também, a existência de discussões sobre a profissão de tutor com olegítimo docente, tal como o documento Referencial da Tutoria no Brasil, elaborado pela ANATED no I Seminário Nacional de Tutores da EAD, realizado em 2011, ou ainda os Referenciais de Qualidade para Educação Superior a Distância (MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO/SEAD, 2007), que destacam as funções do professor tutor.

Este artigo, considerando a experiência da tutoria nos cursos de Pós-Graduação *latosensu* a Distância da Uniara, vem contribuir para as discussões sobre a tutoria, as especificidades desse profissional, e a sua importância na mediação dos processos pedagógicos nos AVA. Os resultados da pesquisa realizada com os alunos desses cursos revelam a importância dos fóruns interativos mediados pelo professor tutor como uma das propostas de atividades que mais contribuem para a sua aprendizagem.

Além disso, a pesquisa traz uma avaliação bastante positiva dos alunos quanto à atuação dos professores tutores, tanto de um modo geral quanto na resolução e atendimento às suas dúvidas, revelando um alto grau de satisfação dos estudantes. Esse *feedback* dos alunos sobre o trabalho dos tutores vem colaborar no aperfeiçoamento permanente da estrutura e do

funcionamento dos cursos oferecidos em EAD e do próprio Nead. Contribui também para se pensar estratégias de formação desses profissionais, buscando uma atuação cada vez mais eficiente do ponto de vista da qualidade do ensino oferecido.

Assim, a experiência acumulada e a infraestrutura construída para o funcionamento Nead, e operacionalização de mais de uma centena de cursos, podem contribuir não só para o aprimoramento do próprio núcleo, mas constituem fontes de conhecimento para o aprofundamento da pesquisa sobre EAD e tutoria.

6. REFERÊNCIAS

- ANATED. **Referencial da Tutoria no Brasil**. Outubro de 2011. Disponível em:
http://tutor.anated.org.br/arquivos_aulas/400/66624_Referencial%20da%20Tutoria%20ANATED.pdf Acesso em: 05 de jun.2012.
- BRASIL. Lei 9394 de 20 de dezembro de 1996. **Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional**, Brasília, 1996. Disponível em:
<http://portal.mec.gov.br/arquivos/pdf/ldb.pdf>. Acesso em 20 jul. 2008.
- Emerenciano, M. do S. J.; Souza, C. A. L. de; FREITAS, L. G. de. Ser Presença como Educador, Professor e Tutor. **Colabor@ - Revista Digital da CVA - Ricesu**, Vol. 1, N. 1. Ago.2001. Disponível em:
<http://pead.ucpel.tche.br/revistas/index.php/colabora/article/viewFile/8/7>. Acesso em: 25 de jun. 2012.
- Mill, D. et al. O desafio de uma interação de qualidade na Educação a Distância: o tutor e sua importância nesse processo. **Cadernos da Pedagogia**. Ano 02, Volume 02, Número 04. São Carlos: UFSCar. Agosto/dezembro 2008. Disponível em
<http://www.cadernosdapedagogia.ufscar.br/index.php/cp/article/viewFile/106/63> Acesso em: 18 de jun. 2012.
- MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO/SECRETARIA DE EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA. **Referenciais de qualidade para cursos a distância**. Brasília: 2003. Disponível em:
www2.ufmg.br/ead/content/.../9705/.../BRASIL-REFERENCIAIS.pdf Acesso em: 13 de jun. 2012.
- MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO/SECRETARIA DE EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA. **Referenciais de Qualidade para Educação Superior a Distância**. Brasília, ago. 2007. Disponível em:
<http://portal.mec.gov.br/seed/arquivos/pdf/legislacao/refead1.pdf> Acesso em: 20 de jun. 2012.
- Pereira, A. et al. **Modelo pedagógico virtual da Universidade Aberta**: para uma universidade do futuro. Lisboa : Universidade Aberta, 2007,

p. 1-112. Disponível em: <http://hdl.handle.net/10400.2/1295>.
Acesso em: 05 de jun. 2012.

Reyes, C. R.; Bianchi, P. C. F.; Silva, A. P. R. da. A tutoria virtual na perspectiva do aluno. **Anais do ESUD 2011**/VIII Congresso Brasileiro de Ensino Superior a Distância. Ouro Preto: UNIREDE, Outubro de 2011. Disponível em:
http://lite.dex.ufla.br/esud2011/images/abook_file/91366.pdf
Acesso em: 16 de jun. 2012.