

DA MEDIAÇÃO À GESTÃO: OS MÚLTIPLOS PAPÉIS DOS TUTORES DAS DISCIPLINAS ONLINE EM INSTITUIÇÃO PRIVADA EM RECIFE

Adeilde Francisca de Santana ¹

RESUMO

A educação a distância, por sua flexibilidade tem conquistado cada vez mais adeptos, porém os cursos online para ser mais atrativos requerem a participação ativa do tutor à distância que além de mediar a aprendizagem, atua como elemento integrador, tirando do aluno a sensação de abandono. Responsável por diversas atividades o tutor vive um conflito em virtude da indefinição do seu papel nesse processo educativo. Assim, o objetivo que norteia esse estudo é identificar o papel do professor / tutor (à distância e presencial) na sua prática pedagógica através da análise das suas atividades diárias de atendimento aos alunos e a gestão da Instituição a que está vinculado. Os resultados apontaram que os tutores exercem diversas atividades além da tutoria o que caracteriza uma exploração de mão obra. Atuam como professores, mas não são reconhecidos e remunerados como tal.

Palavras-chave: Tutor, Atribuições, Disciplina online, Educação à distância.

INTRODUÇÃO

Os cursos online ganham mais espaços na educação e os tutores são sujeitos basilares na construção do conhecimento. Por meio da mediação, o tutor estimula a aprendizagem, promove a interação e dá aos alunos o conforto do acolhimento, tão importante para os cursos na modalidade à distância. Entretanto, embora esta seja uma atribuição precípua do tutor, as instituições delegam atribuições diferenciadas aos tutores, levando-os a exercer atividades que vão muito além da mediação da aprendizagem.

A flexibilidade proposta pela educação à distância contribuiu para expansão dos cursos online que passaram a ser uma opção para os estudantes que estavam fora da sala de aula (por questões diversas que vão desde a falta de recursos, até também, a falta de tempo), e um excelente investimento para os empresários da educação, que viram nesta modalidade uma forma de diminuir o quantitativo de professores substituindo por tutores e pagando salários menores para um atendimento numeroso de alunos. Não obstante, ainda são repassadas para os tutores atividades administrativas, promotor de eventos e de captação de alunos.

Neste sentido viu-se como necessário investigar, qual o papel do tutor dentro dessa educação cibernética? Quais suas atribuições? Qual sua importância neste contexto de educação

¹ Doutoranda em Educação pela Universidade Autônoma de Assunção - PY, adeildefsantana@hotmail.com

online? Como o tutor se percebe e avalia sua prática? Quais as condições de trabalho que lhe são disponibilizadas?

No modelo de educação à distância adotado pelo sistema UAB (Universidade Aberta do Brasil), as atribuições definidas para o tutor e o professor são bem distintas. Este modelo é o adotado para as Instituições públicas que ofertam cursos online, entretanto, no setor privado há divergências nas atribuições desses profissionais, visto que cada instituição cria suas regras de acordo com suas estratégias provocando uma desvalorização e desqualificação do tutor. Neste contexto, a pesquisa justifica a sua realização e tem como objetivo geral identificar o papel do tutor (à distância e presencial) na sua prática pedagógica através da análise das suas atividades diárias de atendimento aos alunos e a gestão da Instituição a que está vinculado. Para tanto se utilizou de pesquisa bibliografia e entrevista com tutores concluindo que os tutores são explorados, mal remunerados e não reconhecidos como professores. (BRASIL, 2006)

METODOLOGIA

A pesquisa se propôs identificar o papel do tutor (à distância e presencial) na sua prática pedagógica através da análise das suas atividades diárias de atendimento aos alunos e a gestão da Instituição. Trata-se de uma pesquisa descritiva com enfoque e análise qualitativa dos dados, que tem como característica a interação do pesquisador com o objeto de estudo. (GIL, 2004).

A investigação foi realizada com 5 tutores de uma Instituições de Ensino Superior na cidade de Recife que oferta curso na modalidade EAD da rede privada e a escolha se deu por acessibilidade.

Em relação aos instrumentos de pesquisa, foi adotado entrevistas semiestruturadas para levantar informações a respeito da percepção dos tutores sobre sua prática (GIL, 2004.). As entrevistas pretendem aprofundar questões para buscar na fala dos tutores elementos que possam enriquecer as respostas pretendidas por esta investigação.

DESENVOLVIMENTO

As TICs e a Educação

As Tecnologias de Informação e da comunicação revolucionaram o modo de vida dos indivíduos provocando mudanças no âmbito educacional, cultural e social.

Lemos (2002, p.101) postula que “a informática será uma ciência (baseada na cibernética) de produção, organização, armazenamento e distribuição automatizada da informação”. A era da informação é um tempo marcado por constantes mudanças e quebra de paradigmas.

Castells (2003, p. 69) afirma:

o que caracteriza a atual revolução tecnológica não é a centralidade de conhecimentos e informação, mas a aplicação desses conhecimentos e dessa informação para a geração de conhecimentos e de dispositivos de processamento/comunicação da informação, em um ciclo de realimentação cumulativo entre inovação e seu uso.

É mister adequar-se à nova realidade e utilizá-la a serviço da educação. Neste contexto a comunicação é o fator principal para o desenvolvimento de todo o processo educacional.

O uso das TICs impõe novas formas de aprendizagens, novas competências e novas formas de realização do trabalho pedagógico. Neste viés, surge a figura de um novo professor para atuar neste ambiente telemático, em que a tecnologia serve como mediadora do processo ensino-aprendizagem. Um professor flexível para se adaptar às mudanças tecnológicas, tão rápidas e simultâneas. Deve ter percepção aguçada para identificar as necessidades dos educandos e utilizar a tecnologia para mediar às relações contribuindo para a melhoria do processo de ensino e aprendizagem. Neste sentido, a aprendizagem realiza-se pelo relacionamento professor-aluno, professores e professores, entre os alunos, professores e direção, criando-se assim um ambiente comunicativo onde o fluxo de informação contribui para o sucesso do ensino aprendizagem.

A criação de novas TICs possibilitou a ampliação da rede de educação permitindo que a educação a distância chegasse a todos os cantos do País, por mais longínquos que fossem oportunizando a uma grande fatia de cidadãos que estavam excluídos do processo educacional, voltar a sala de aula.

A interiorização e democratização da escola foi possível a partir do uso de ferramentas tecnológicas, propiciando uma educação a distância que vai ao encontro do aluno onde quer que ele esteja.

Tecnologias Aplicadas à Educação

A utilização das TICs no processo ensino aprendizagem amplia a possibilidade de o professor ensinar e do aluno aprender. Constata-se que quando usada de maneira significativa auxiliam no processo educacional, visto que “o grande objetivo das escolas é a aprendizagem

dos alunos, e a organização escolar necessária é a que leva a melhorar a qualidade dessa aprendizagem”. (LIBÂNEO, 2007, p.309).

Para as escolas e professores, a necessidade criada pelo uso da TICs como ferramenta de apoio no processo ensino aprendizagem, é saber como aplicar todo o potencial existencial no contexto escolar, especialmente nos seus componentes pedagógicos que serão usados. “Ensinar com as novas mídias será uma revolução se mudarmos simultaneamente os paradigmas convencionais do ensino, que mantêm distantes professores e alunos. Caso contrário, conseguiremos dar um verniz de modernidade, sem mexer no essencial”. (MORAN, 2003, p. 63).

A adoção das TICs no contexto educacional requer um conhecimento mais amplo do domínio da máquina e de suas possibilidades para que possa explorar com eficiência e eficácia na intervenção pedagógica. A tecnologia da informação e comunicação não se restringe a um fim em si mesma, mas sobretudo a um meio que potencializa a criatividade transformadora da humanidade, envolvendo as pessoas em momentos de interação que permitem às mesmas analisar, refletir, ponderar e avançar qualitativamente para níveis de raciocínio ainda mais sofisticados. O processo envolve o ensino integrado, interligado à aprendizagem, pois ambos, professor e educando, são aprendentes e protagonistas, envolvidos na tessitura de um tecido cujos nós não são confeccionados apenas por eles, mas em colaboração com muitos outros que fizeram parte da história tanto do professor quanto daquele a quem ele ensina.

A educação à distância e seus propósitos

Desde a antiguidade que a educação é estratificada por classes sociais. E esse fato vem se perpetuando até os dias de hoje. Lito e Formiga (2009, p.21), citam que “se os saberes são estratificados pela sua valorização social, pode-se imaginar, no princípio, uma pirâmide em cujo topo se acha a educação acadêmica regular, abaixo a educação de adultos e, em estrato inferior a EAD”.

É neste cenário de descrença que a educação a distância adentra na sociedade para cumprir o papel de preencher um vazio que a educação normal, dita presencial não conseguiu ocupar. Torna-se necessário regulamentar essa modalidade de ensino tirando-a da clandestinidade, e esse fato foi registrado na segunda Lei de Diretrizes e Bases nº 9394, de 20 de dezembro de 1996. A partir desta lei as Instituições passaram a ser credenciadas pela União, que oficializou o conceito de EAD como: “forma de ensino que possibilita a autoaprendizagem com a mediação de recursos didáticos, sistematicamente organizados, apresentados em

(83) 3322.3222

contato@conedu.com.br

www.conedu.com.br

diferentes suportes de informação, utilizados isoladamente ou combinados e veiculados pelos diversos meios de comunicação”. (Art. 1º DO DECRETO Nº 2.494 DE FEVEREIRO DE 1998).

Mill (2012, p.21), conceitua a educação a distância como uma modalidade de educação geralmente considerada uma forma alternativa e complementar para a formação do cidadão, “com ricas possibilidades pedagógicas e grande potencial para a democratização do conhecimento”. Já Moran (2003, p.41) defende a educação a distância como um “conjunto de ações de ensino-aprendizagem desenvolvidas via meios telemáticos, como a internet, a videoconferência e a teleconferência”.

A educação a distância, legalmente amparadas pelo artigo 80 da Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional (LDBN 9.394/96), ganharam novas proporções quando em dezembro 2005, o Decreto nº 5.622 equiparou a educação a distância ao ensino presencial estabelecendo que os programas e cursos a distância devem ser projetados com a mesma duração dos presenciais bem como os diplomas e certificados possuírem a mesma validade (BRASIL, 2005). Entre outras determinações o decreto,

(...) estabelece a obrigatoriedade de momentos presenciais não só para a avaliação de estudantes, mas também para estágios, defesa de trabalho e atividades laboratoriais. Igualmente obriga a criação de Polos no país ou no exterior. [...] equipara sob numerosos aspectos a educação presencial a EAD, como na adoção de número fixo de vagas, definido pelo MEC (BRASIL, DECRETO Nº 5.622 2005 CAPÍTULO IV).

Os Referenciais de Qualidade para a Educação Superior a Distância, elaborados pela Secretaria de Educação a Distância (SEED) do MEC, em 2007, assinalam que o sistema de tutoria é elemento primordial para proporcionar a interação no processo educacional à distância e oferecer apoio ao estudante. O projeto político pedagógico do curso deve, portanto, apresentar claramente como será desenvolvido o processo de tutoria e explicitar a concepção de tutor que orienta a proposta formativa.

Referindo-se ao tutor, esses mesmos referenciais postulam que deve ser compreendido como “um dos sujeitos que participa ativamente da prática pedagógica. Suas atividades desenvolvidas a distância e/ou presencialmente devem contribuir para o desenvolvimento dos processos de ensino e de aprendizagem” (BRASIL, 2007, p.21).

Apesar de buscar o progresso da EAD, por meio de decretos e outros pareceres a lei deixa brechas para que cada Instituição crie sua própria modalidade de Educação a Distância, seguindo apenas a espinha dorsal de que trata a lei. Assim, temos ofertas de ensino à distância, totalmente à distância, sem ter nenhum momento presencial e temos cursos de Educação a

distância semipresencial. Estes delegam funções variadas aos tutores de acordo com a estrutura da própria instituição.

Para que estes cursos aconteçam, se faz necessário um aparato de indivíduos e tecnologias que dê sustentação. Carvalho (2007, p.6) afirma que “os cursos de EaD apresentam uma equipe multidisciplinar e os professores assumem papéis diferenciados, que incluem desde a gestão administrativa destes projetos até a atuação como professor virtual, através de teleconferências.”

Seguindo as orientações da SEED os professores em alguns casos, recebem nomes de tutores, o que segundo Mattar (2012, p. 23), fere a legislação de que trata o parágrafo único abaixo:

§ Único. Para fins desta portaria, entende-se que a tutoria das disciplinas ofertadas na modalidade semipresencial implica na existência de docentes qualificado em nível compatível ao previsto no projeto pedagógico do curso, com carga horária específica para os momentos presenciais e os momentos a distância.”(Art.2º da Portaria nº4.059/2004).[] “O quadro técnico e pedagógico para o funcionamento de cursos e programas a distância autorizados” explicita que a função de tutoria terá que ser exercida por “professores” (DELIBERAÇÃO CEE-RJ Nº 4059/2004).

Carvalho, (2007, p.6) reforça a diversidade dos trabalhos dos professores quando cita Authier (1998), e acrescenta que “estes professores são produtores quando elaboram suas propostas de cursos, conselheiros quando acompanham os alunos, parceiros quando constroem com especialistas em tecnologia abordagens inovadoras”.

Nota-se que são inúmeras as atribuições dos professores que na UAB são denominados de acordo com suas atribuições de professor formador, professor conteudista, tutor à distância e tutor presencial. Em outras instituições privadas recebem outras denominações.

Com relação aos tutores Carvalho (2007, p.11) assinala:

O tutor a distância realiza as mesmas atividades do tutor presencial no que diz respeito ao acompanhamento das atividades e verificação da aprendizagem, mas a sua função foi criada para servir de apoio ao professor nos casos em que o número de alunos torna inviável o acompanhamento do professor formador da disciplina.

Mattar (2012, p. 24) lista de forma mais detalhada as atribuições determinadas pelo MEC para a ser realizada pelo tutor no exercício de sua função na UAB (Universidade aberta do Brasil).

Mediar a comunicação de conteúdos entre o professor e os estudantes; Acompanhar as atividades discentes, conforme o cronograma do curso; Apoiar o professor da disciplina no desenvolvimento das atividades docentes; Manter regularidade de acesso ao Ambiente Virtual de Aprendizagem - AVA e responder às solicitações dos alunos no prazo máximo de 24 horas; Estabelecer contato permanente com os alunos e mediar as atividades discentes; Colaborar com a coordenação do curso na avaliação dos estudantes; Participar das atividades de capacitação e atualização promovidas pela

instituição de ensino; Elaborar relatórios mensais de acompanhamento dos alunos e encaminhar à coordenação de tutoria; Participar do processo de avaliação da disciplina sob orientação do professor responsável; Apoiar operacionalmente a coordenação do curso nas atividades presenciais nos polos, em especial na aplicação de avaliações.

Sob o ponto de vista da legislação, esse detalhamento de atividades contempla os tutores a distância e presenciais, porém na prática diária eles diferem em algumas ações.

O Tutor presencial, no exercício da sua função, por estar mais perto do aluno e ser um elo de contato entre ele, os outros professores e a instituição, assume diversos papéis aos quais, Mattar (2012) classifica como um papel administrativo organizacional, um papel social, um papel pedagógico e intelectual e por fim um papel tecnológico. Como administrador organizacional o tutor preocupa-se desde a disponibilização dos materiais necessários a execução das atividades até a evasão. No campo social o tutor é a parte humana dentro desse processo. É quem escuta, intermédia, acolhe na instituição. Como um papel pedagógico e intelectual ele deve mediar as atividades propostas pelo Professor formador e criar atividades que estimule o conhecimento e a aprendizagem. Por fim, exercendo o papel tecnológico, cabe ao tutor ajudar o aluno nas suas deficiências quanto à utilização das multimídias.

RESULTADOS E DISCUSSÃO

Os procedimentos adotados pelas tutores das instituições privadas diferem dos tutores que trabalham na rede pública a exemplo da UAB. Esse fato ocorre porque não existe uma lei que regulamente a atividade de tutor, sendo assim, cada instituição cria suas próprias regras com o que convém.

Na instituição pesquisada o ensino é presencial com um percentual das disciplinas do curso sendo ofertadas online. Diferentemente da UAB (2006) que tem o professor formador, o tutor a distância e o tutor presencial, na escola pesquisada existe apenas o professor formador ou executor da disciplina e o tutor, que acumula as atividades do tutor presencial e do tutor a distância.

O quadro a seguir retrata a opinião dos entrevistados com relação as variáveis pesquisadas.

Quadro 1. Posicionamento dos Tutores

Variável	Posicionamento dos tutores pesquisados
Como é realizado a mediação?	Os respondentes alegaram que sua mediação limita-se a corrigir atividades postadas pelos alunos no ambiente virtual - AVA.

Interação entre tutor e alunos	Os alunos podem procurar os tutores com atendimento agendado com hora marcada e por meio de e-mail para dirimir dúvidas relativas ao funcionamento e uso do AVA.
Interação Professor e tutor	As respondentes relataram não entrar em contato com o professor formador para tirar dúvidas referentes ao conteúdo da disciplina.
Critério de seleção das disciplinas para tutoria	A instituição determina a disciplina de acordo com a formação do Tutor de modo que se o tutor for graduado em Letras será tutor da disciplina Comunicação e Expressão.
Orientações do conteúdo	Os entrevistados esclareceram que não tiram dúvidas sobre os conteúdos das disciplinas em que são tutores. Nesses casos os alunos tratam direto com o professor formador por meio de e-mail. A orientação que recebem é de corrigir as atividades postadas no AVA mediante critério de avaliação pré-estabelecido.
Quantidade de atividades avaliadas	Os respondentes confessaram que além de atender os alunos para sanar dúvidas de uso da plataforma, corrigem uma média de 2.500 atividades por unidade.
Funções desempenhadas	Disseram que corrigem as atividades de todos os alunos que estão inscritos na disciplina independente do curso, Faz atendimento presencial e por email de alunos para orientar quanto ao uso do AVA e de correção das atividades dos estudantes. Organizam e promovem eventos de retenção dos alunos, realiza reuniões com a gestão do curso e Direção da Instituição.
Quantidade de anos na função	Dois tutores já estavam há 5 anos na tutoria e três estavam no quarto ano.
Como avalia seu trabalho? Há dificuldades?	Os entrevistados relataram que gostam do que fazem mas acham que a carga de trabalho é muito grande pois são muitos alunos e turmas para responder as atividades. A grande quantidade impede de responder de imediato a todos os alunos.

Observa-se pelo exposto no quadro nº 1 que o tutor da empresa pesquisada tem uma função periférica no processo da educação online. No que tange a definição de mediação, Masetto (2003,p.10) declara: “Por mediação pedagógica, entendemos a atitude e o comportamento do professor que se coloca como um facilitador, incentivando ou motivando a aprendizagem.” Tomando essa definição como base, fica evidente que a atuação dos tutores pesquisados se limita a corrigir atividades online e responder dúvidas de alunos quanto ao uso da plataforma, sem liberdade para qualquer intervenção.

Segundo Mill (2009) é papel do tutor mediar a aprendizagem através da identificação das necessidades dificuldades dos alunos e tentar auxiliá-los na superação das dificuldades. Dessa forma, seu papel é de relevante importância pois constitui o elo entre o conhecimento, o aluno, a tecnologia e o professor. Sendo assim, a relação professor e tutor deve ser próxima

para que haja um acompanhamento da aprendizagem do aluno. Esse fato é inexistente para os tutores pesquisados, visto que, alegaram não ter contato com o professor formador. Outro fato é que mesmo não tendo contato com o professor, os tutores tiram dúvidas quanto ao conteúdo, porém fazem a correção das atividades avaliando e pontuando notas em algumas atividades discursivas, seguindo um espelho, já que muitas atividades são em formato de questionário com respostas e correção automáticas.

Observa-se que os tutores tem uma visão fechada quanto ao atendimento do aluno. Considera que estes são culpados pelo baixo desempenho da aprendizagem, visto que só realizam as atividades no último dia de postagem. Esse fato contraria a definição de mediação, fica evidente neste posicionamento que os tutores não têm clareza quanto ao seu papel nessa modalidade de ensino.

Ficou evidente também a falta de conversa entre o professor que elabora a aula e o tutor que acompanha o aluno. Embora trate da mesma coisa, os objetivos de cada elemento é diferente ficando o aluno perdido sem ter a quem recorrer no caso de necessitar de uma explicação adicional.

A quantidade de alunos atendidos pelos tutores pesquisados passam de mil e as atividades a ser corrigidas de 2.500 chegando em alguns caso exceder esse número. Estudiosos como João Mattar, em seu livro “A Educação a Distância e o Professor Virtual em 50 dias e 50 temas online” chega junto com outros estudiosos a um número de 30 alunos por tutor. O que dizer para os tutores que ultrapassam o milhar? E como se não bastasse, tem as atribuições da prestação de contas da tutoria e das atividades motivacionais. Um tutor confidenciou que em época de correção de atividades se tranca no quarto, desliga o telefone e vive só para isso: corrigir as atividades. Desenvolvendo essa atividade há 4 anos, o que esse trabalho representa de fato para esses profissionais? Disseram gostar do que fazem, mas registraram uma carga grande demais de trabalho. A exploração da mão de obra do professor tutor é evidente, real e a sociedade omissa.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

O objetivo do trabalho era identificar os múltiplos papéis do tutor na instituição pesquisada. Verificou-se que as múltiplas atribuições do tutor impacta na baixa qualidade do serviço educacional aumentando a estigma de que educação online é ruim, inferior e não se aprende nada.

Ficou claro o excesso de trabalho e a variedade de atividades desempenhadas pelo tutor e a ausência de um pensar em conjunto por parte do professor formador com o tutor para alinhar estratégias educacionais que contribuam com o desenvolvimento educacional do estudante.

O tutor deve ter sua profissão regulamentada e nivelada com a profissão de professor visto que na prática é como ele atua. O modo como vem sendo explorado torna o trabalho degradante e incompatível com a sua formação.

Por fim, a pesquisa contribui com os interessados no tema, chama a atenção para a importância do trabalho do tutor e abre espaço para outras pesquisas.

REFERÊNCIAS

AUTHIER, M. **Le bel avenir du parent pauvre**. In: Apprendre à distance. Le Monde de L'Éducation, de la Culture et de la Formation — Hors-série — France, Septembre, 1998.

BRASIL. Lei nº 9.394, de 20 de dezembro de 1996. Estabelece as diretrizes e bases da educação nacional. **Diário Oficial da União**, Brasília, DF, 23 dez. 1996.

_____. **Decreto nº 2.494 de 10 de fevereiro de 1998**. Regulamente o Art,80 da LDB (Lei nº 9394/96). Disponível em: <http://portal.mec.gov.br/seed/arquivos/pdf/tvescola/leis/D2494.pdf>. Acesso em 13/09/2019.

_____. 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. **Diário Oficial da União**, Brasília, DF, 20 dez. 2005.

_____. Decreto nº 5.800, 8 de junho de 2006. Dispõe sobre o Sistema Universidade Aberta do Brasil (UAB). **Diário Oficial da União**, Brasília, DF, 8 jun. 2006.

_____. Ministério da Educação. **Referenciais de Qualidade para Educação Superior à Distância. 2007**. Disponível em: <http://portal.mec.gov.br/seed/arquivos/pdf/legislacao/refead1.pdf>> Acesso em 12/09/20109.

CARVALHO, A.B. G – **Os Múltiplos Papéis do Professor em Educação a Distância: Uma Abordagem Centrada na Aprendizagem** – in: 18º Encontro de Pesquisa Educacional do Norte e Nordeste – EPENN. Maceió, 2007.

CASTELLS, M. **A Sociedade em rede**. 7.ed. São Paul, Paz e Terra, 2003.

GIL, A. C. **Como Elaborar Projetos de Pesquisa**. São Paulo: Atlas, 2004.

LEMONS, A. **Cibercultura: tecnologia e vida social na cultura contemporânea**. Porto Alegre: Editora Sulina, 2002.

LIBÂNEO, J. C. **Didática**. São Paulo: Editora Cortez, 2007.

LITTO, F.; FORMIGA, M. (org.). **Educação a distância: o estado da arte**. São Paulo: Pearson Education do Brasil, 2009.

MATTAR, J. **Tutoria e interação em Educação a Distância**. São Paulo, Ed. Cengage Learning, 2012 (Série educação e tecnologia).

MILL, D. **Docência Virtual: uma visão crítica**. Campinas, SP: Papyrus, 2012. (Coleção Papyrus Educação).

MORAN, J. M.; MASETTO, M. T.; BEHRENS, M. A. **Novas tecnologias e mediação pedagógica**. Campinas, SP: Papyrus, 2003.

OLIVEIRA, M. R. G. de, MILL, D., RIBEIRO. **A tutoria como formação docente na modalidade de Educação a distância**. São Carlos, 2009. Disponível em:
<http://www.abed.org.br/congresso2009/CD/trabalhos/552009215911.pdf>. Acesso em 13/09/2019.