

# A tutoria em uma disciplina do curso superior de Tecnologia em Análise e Desenvolvimento de Sistemas a distância: Avaliação, problemas e busca de soluções

Vanessa Battestin Nunes<sup>1</sup>, Jussara Martins Albernaz<sup>2</sup>, Isaura A. Martins Nobre<sup>1</sup>

<sup>1</sup>Coordenação de Informática – Instituto Federal do Espírito Santo (Ifes)  
Campus Serra, Serra – ES – Brasil

<sup>2</sup>Departamento de Educação – Universidade Federal do Espírito Santo (UFES)  
Campus Goiabeiras, Vitória – ES – Brasil

{vanessa, isaura}@ifes.edu.br, albernazjm@gmail.com

**Abstract.** *The discussion about the best ways of approaching education permeates the computing courses, especially the distance courses, when new roles as the tutor enter the process. This paper discusses the results of an exploratory study about the role of the teacher / tutor in the discipline of Logic and Discrete Mathematics in the Technological Undergraduate Program on Systems Analysis and Development, in the distance modality, its impact on students, problems encountered in its evaluation, reasons that originated them and possible solutions.*

**Resumo.** *A discussão sobre as melhores formas de abordar a educação perpassa os cursos de computação, especialmente os cursos a distância, quando entram no processo novos papéis, como o tutor. Este artigo objetiva discutir resultados de um estudo exploratório, relativo ao papel do professor/tutor na disciplina Lógica e Matemática Discreta do curso superior de Tecnologia em Análise e Desenvolvimento de Sistemas, na modalidade a distância, seu impacto sobre os alunos, problemas detectados na sua avaliação, motivos que os originaram e possíveis soluções.*

## 1. Introdução

Discussões sobre a educação e os mecanismos nela adotados já preocupavam os filósofos gregos há mais de 2000 anos e continua a ocupar a atenção de educadores, pesquisadores e gestores, como nos cursos de computação. Como contrabalançar os diversos elementos do processo de ensino-aprendizagem; que metodologia e recursos utilizar nas diferentes disciplinas escolares? Propostas didáticas mais centradas na efetiva participação dos alunos foram ganhando espaço.

E essa discussão perpassa a educação a distância sob novas formas, entre outras razões porque surgem novos papéis, como o do tutor. A concepção de tutoria aparece carregada de mal-entendidos e novos problemas que podem afetar diretamente o aluno, desestimulando ou levando-o à evasão (NUNES, 2012).

Destacaremos, a partir de uma reflexão sobre o papel do professor/tutor no processo de ensino-aprendizagem, alguns problemas referentes a tutoria e a fatores que os provocam, centrando a análise na avaliação de um grupo de tutores de um curso de

ensino superior feita pelo “professor gestor” e na autoavaliação dos mesmos, visando aperfeiçoar sua atuação junto aos alunos.

## **2. O papel do professor/tutor na Educação a Distância**

Comumente, na EaD há uma distinção entre professor e tutor. Em especial no modelo adotado pelo sistema UAB (Universidade aberta do Brasil) temos que: o professor produz o material instrucional e as atividades da disciplina e gerencia sua execução; e o tutor atua diretamente com os alunos, ainda que a distância, sanando suas dúvidas, avaliando-os, tentando identificar suas dificuldades e mediando o processo de aprendizagem. Vamos analisar particularidades do papel do tutor, ator fundamental no processo educativo.

A primeira é que tutores e alunos estão, em geral, em locais distintos, o que torna mais complexo o processo de ensino e aprendizagem. O tutor deve buscar meios para ajudar os alunos a compreenderem o conteúdo e sua relação com os objetivos de aprendizagem (INED, 2003). Precisa identificar como estão reagindo aos materiais instrucionais, às atividades propostas e ao aprendizado. Precisa estar atento às dificuldades, respondendo suas dúvidas, traçando mecanismos de mediação e recuperação e, fornecendo materiais auxiliares e *feedbacks* constantes, úteis à construção do conhecimento.

Um segundo fator é decorrente do uso da tecnologia como instrumento mediador e as dificuldades inerentes ao seu uso. Dar uma explicação presencial, falando, escrevendo no quadro e olhando nos olhos não requer as mesmas habilidades que fazer isso por meio de um computador, por exemplo. Aqui o tutor precisa usar os mais diferentes recursos (texto, som, vídeo, fórum, *chat* etc.) para se fazer compreender e o aluno precisa saber manipular o instrumento computacional disponibilizado (NUNES, 2012). Como citado em INED (2003), o tutor deve ainda, orientar debates entre alunos, presenciais ou por meio de tecnologias.

Há, também, os aspectos afetivos e emocionais. O tutor deve ser capaz de identificar e lidar com emoções, buscando proporcionar apoio motivacional aos alunos que necessitem e mantendo contato constante (MOORE and KEARSLEY, 2008). Precisa, ainda, orientá-los para se envolverem ativamente no seu processo de aprendizado. Como diz a frase polêmica sobre o ato de aprender e ensinar: “o aluno precisa aprender a aprender” e o tutor seria o facilitador deste processo.

Porém, cabe ao professor-gestor criar um ambiente no qual os alunos se envolvam com os materiais, relacionando-os às suas vidas, transformando-os em conhecimento pessoal. O professor deve criar, ainda, atividades em grupo, que incentivem a socialização, a colaboração e a cooperação (MOORE and KEARSLEY, 2008). O tutor atuaria como estimulador desta socialização, mesmo que espacial ou temporalmente separado dos alunos, propiciando a criação de comunidades de aprendizagem.

Em um curso a distância deve-se buscar criar um elo entre aluno, tutor e instituição e um sentimento de pertença. Um laço a ser ressaltado é entre o tutor e o professor gestor da disciplina. O tutor precisa mantê-lo informado sobre os problemas e as melhorias necessárias, uma vez que no modelo descrito aqui quem prepara material e

atividades é o professor, mas quem interage com os alunos para saber a eficácia do que foi preparado é o tutor.

Resumidamente, pode-se dizer que a função do tutor é “[...] mais do que ensinar, trata-se de fazer aprender [...], concentrando-se na criação, na gestão e na regulação das situações de aprendizagem” (PERRENOUD, 2000). É atuar como mediador, facilitador e incentivador no processo de aprendizagem individual e em grupo.

### 3. Avaliação de tutores: critérios e respostas

O presente estudo de caso é exploratório e apoiou-se em uma lista de competências para tutores (Tabela 1) baseada em referenciais de qualidade, textos oficiais, trabalhos teóricos e em enquetes entre profissionais da EaD.

**Tabela 1. Lista de competências de tutores.**

<b>APOIO ACADÊMICO</b>
1. Domina o conteúdo da disciplina.
2. Conhece os objetivos, a metodologia de ensino e outros aspectos referentes à disciplina e ao curso.
3. Fornece informações acerca de recursos adicionais.
4. Estimula os alunos, de forma agradável, por meio de comentários completos e construtivos.
5. Coloca-se a disposição para auxiliar, até mesmo encorajar, um aluno em dificuldade.
6. Esclarece pontos que não foram entendidos ou corretamente aprendidos anteriormente.
7. Incentiva os alunos a fazerem perguntas.
8. Auxilia os alunos a lidarem com questões não relacionadas com o conteúdo, mas que possam afetar a sua aprendizagem
9. Auxilia os alunos, fornecendo pistas para organizarem as suas ideias, sugerindo materiais adicionais e maneiras diferentes de analisar as questões.
10. Auxilia os alunos a estabelecer uma ligação entre o conteúdo e os seus objetivos, e a compreenderem as potenciais aplicações do conteúdo às suas áreas de interesses.
<b>AVALIAÇÃO</b>
11. Avalia, classifica e dá feedback aos alunos acerca das atividades.
12. Fornece um feedback justo, dentro do prazo e útil aos alunos, acerca das atividades.
13. Comunica aos alunos seus pontos fortes e fracos e faz encaminhamentos necessários.
14. Conhece os critérios de avaliação de cada uma das atividades e o cálculo de média final.
15. Corrige todas as atividades presenciais e virtuais dentro do prazo estipulado.
<b>COMUNICAÇÃO E INTERAÇÃO</b>
16. No início do curso, estabelece o contato com os alunos de forma adequada.
17. Mantém contato regular com os alunos durante todo o curso.
18. Comunica-se com os alunos de maneira clara, útil e gramaticalmente correta.
19. Comunica-se com os alunos de maneira respeitosa e amigável.
20. Esclarece as dúvidas dos alunos prontamente, no prazo máximo de 24h, exceto nos sábados após às 13h, domingos e feriados previstos no calendário acadêmico.
21. Disponibiliza e cumpre horários de atendimento <i>online</i> (MSN, SKYPE etc.).
<b>TAREFAS ADMINISTRATIVAS</b>
22. Analisa os perfis dos estudantes no início do curso.
23. Mantém registros das atividades dos alunos (trabalhos, provas, progressos e/ou regressos).
24. Auxilia na contínua revisão da sala virtual da disciplina.
25. Comparece às reuniões previamente agendadas.
26. Interage frequentemente com o professor sobre o desempenho dos alunos na disciplina.
27. Recorre ao professor ao apresentar dificuldade em solucionar dúvidas enviadas pelo aluno.
28. Lança as notas dos alunos dentro dos prazos, auxiliando no fechamento das pautas.
29. Dá feedback rápido e consistente ao professor especialista, a respeito de suas solicitações.
30. Orienta os alunos sobre questões relativas à administração acadêmica do curso.

Em um estudo preliminar (NUNES et al., 2009), foi realizada uma avaliação dos tutores da disciplina Lógica e Matemática Discreta (LMD), de um curso tecnológico de ensino superior, pela professora gestora da disciplina. Para tal, foi utilizado um software de gestão de competências (COSTA JUNIOR, 2008), no qual a professora inicialmente cadastrou as competências citadas e estabeleceu os níveis de desempenho esperados. Depois, avaliou cada um de seus tutores, atribuindo uma nota de 1 a 5 a cada item, com base na atuação deles. A média das notas produziu um resultado final para cada tutor, no qual dos 15, quatro foram considerados excelentes (média próxima a 5), dois obtiveram um bom resultado (próxima a 4), cinco tiveram uma atuação de regular a baixa (próxima a 3) e quatro deixaram bastante a desejar (em torno de 1 ou 2).

Por fim, foi feita uma comparação entre os resultados obtidos e o desempenho dos alunos acompanhados por estes tutores. O desempenho dos alunos, em relação à nota e ao índice de aprovação, se mostrou intimamente relacionado à atuação dos tutores, embora outros fatores também tivessem influência, como os polos presenciais, idade, formação anterior dos alunos etc. O modelo oferecia, assim, certa fidedignidade, servindo de estímulo para aperfeiçoar o processo avaliativo, melhorar a percepção da equipe sobre o curso e a do próprio tutor sobre sua atuação.

Conforme observa Moran (2005),

Muitos alunos têm dificuldade de trabalhar sozinhos só com o computador, sem interação. [...] são extremamente dependentes, precisam de monitoramento constante, de sentir um orientador por perto. Outros aprendem melhor juntos, física e virtualmente.

Concordamos com ele que a presença constante do tutor pode ser o grande diferencial no caso de alunos mais dependentes, como pudemos ver no estudo realizado. Mas, entendemos que mesmo para os mais independentes a presença é importante, pois em cursos de longa duração podem acontecer problemas pessoais, dificuldades de aprendizado, medo, solidão, enfim, uma diversidade de situações que prejudicam o desempenho do aluno. O tutor pode ser fundamental para ajudar o aluno a superá-las.

Essas reflexões nos levaram à necessidade de um aprofundamento nas questões envolvidas nessa relação tutor x aluno. Novas análises, agora qualitativas, foram, então, realizadas com os instrumentos avaliativos e por meio de observações na sala da disciplina no ambiente de aprendizagem e durante reuniões presenciais. Nessas novas análises, verificou-se que os itens em que a maioria dos tutores apresentou maior deficiência correspondiam justamente aos que mais afetam o desempenho dos alunos, relacionados ao apoio acadêmico. Muitos tutores não forneciam informações adicionais aos alunos, não se colocavam a disposição para auxiliar os que apresentavam mais dificuldades e não forneciam comentários construtivos que efetivamente os apoiassem na construção do conhecimento. Com poucas exceções, eles se limitavam a responder as dúvidas dos alunos de forma muito simplista, ou davam respostas diretas, ao invés de instigar e levantar problemas que os levassem a refletir e chegar à solução pretendida. Poucos tutores estimulavam os alunos a serem críticos com relação ao conteúdo estudado, ou tentavam ajudá-lo a relacionar a disciplina com a sua vida e suas áreas de interesses.

Essas análises nos permitiram perceber, também, que alunos que apresentavam problemas de ordem pessoal, de gestão do tempo e outros, podem não ter recebido o apoio devido dos tutores, o que demandava habilidades na esfera afetivo-emocional.

Com relação à avaliação da aprendizagem, os tutores corrigiam corretamente as atividades presenciais e a distância. Porém, muitos não davam um *feedback* adequado, mostrando onde o aluno deveria melhorar, ou demoravam na correção, a ponto de ou os alunos já terem superado as dificuldades, ou de serem prejudicados em conteúdos relacionados aos conceitos não assimilados, os que os desmotivava a prosseguir.

Com relação à comunicação, a maioria tentou estabelecer um laço no início da disciplina que não prosseguiu. As mensagens enviadas não eram individualizadas. A demora em dar retorno às perguntas provocava um acúmulo de dúvidas e até a descrença no curso e na modalidade de ensino. Além disso, muitos tutores não disponibilizavam tempo suficiente para atendimento de forma síncrona. Alguns, porém, tiveram atuação exemplar, criando laços profundos, difíceis de serem vistos inclusive na educação presencial. Seus alunos foram justamente os que tiveram melhor desempenho.

Por fim, com relação às atividades administrativas, muitos tutores não fizeram uma avaliação diagnóstica do perfil dos estudantes para garantir uma atenção mais individualizada. O acompanhamento era basicamente por meio de notas nas atividades, sem registros de seus avanços e/ou regressões. A maioria comparecia às reuniões agendadas pelo professor-gestor, porém não o auxiliava a repensar sobre a sala virtual e os materiais instrucionais e não dava *feedbacks* quanto às dificuldades apresentadas pelos alunos, algumas das quais detectadas pelo gestor no ambiente virtual.

Mas por que muitos tutores não tiveram o desempenho esperado? Foi falta de comprometimento? Desconhecimento sobre a EaD e a função de tutor? Falta de tempo para dedicação à tutoria? Enfim, essas e outras inquietações incentivavam a que se prosseguisse na análise da atuação dos tutores, buscando refletir sobre os fatores que podem afetar seu desempenho, impactando diretamente a aprendizagem dos alunos.

#### **4. Dificuldades na tutoria**

Para responder a algumas dessas perguntas, procurou-se saber dos próprios tutores os motivos dos problemas observados. Foi elaborado um questionário, através de um site *web*, e enviado aos quinze tutores da disciplina, dos quais onze responderam.

As quatro primeiras questões visavam identificar a formação, experiência do tutor e sua relação com a instituição que ofertava o curso:

- 1) “*Qual sua maior formação na época da disciplina LMD?*”. A maioria (seis) possuía apenas graduação, três possuíam mestrado e dois especialização.
- 2) “*Qual sua experiência em EaD na época da disciplina LMD?*”. Todos responderam “menos de seis meses”, o que mostra a inexperiência na área.
- 3) A terceira pergunta focava a docência (presencial ou a distância): “*Qual sua experiência em docência na época da disciplina LMD?*” Todos relataram possuir alguma experiência, sendo que a maioria (seis) possuía entre um e três anos, três possuíam entre três e cinco anos e dois tinham mais de cinco anos.

4) “Qual seu vínculo com a instituição na época da disciplina LMD?”. A maioria (nove dos 11) não era professor da instituição, sete dos quais possuíam atividades externas, além da tutoria. Dois eram professores substitutos da instituição (presencial). Apenas dois se dedicavam integralmente à tutoria.

A quinta pergunta abordava um dos pontos de maior interesse para a pesquisa permitindo múltiplas respostas: “Quais foram os principais fatores que podem ter dificultado a sua atuação como tutor na disciplina LMD?”. O ponto mais citado (seis dentre 11 respostas) foi o valor baixo da bolsa de tutoria. O segundo foi a falta de tempo para se dedicar à tutoria (três respostas), devido a outras atividades. Quem selecionou “outros” pode descrever os problemas encontrados. Foram citadas: dificuldades com o material didático, conteúdos extensos e baixo nível prévio de conhecimento dos alunos.

A sexta questão visava uma autoavaliação do tutor: “Como você avalia o seu comprometimento com a tutoria da disciplina LMD?”. Dos onze tutores, oito se consideraram bons e três excelentes. Em um trabalho realizado por Pasta e Cruz (2011), visando identificar como os tutores de seu curso estavam atuando, foi aplicada uma autoavaliação em que, de forma geral, os tutores julgavam que realizavam suas atividades a contento, similarmente ao que detectamos aqui.

Por fim, a última questão era: “Coloque aqui o que você considera necessário mudar para melhoria da tutoria em cursos a distância.”. A Tabela 2 mostra os itens citados, depois de terem sido agrupados por análise de conteúdo. Foram mais citados os itens relativos à melhoria na remuneração e a necessidade de uma forma mais adequada de vínculo/contratação.

**Tabela 2. Necessidades de melhoria na tutoria**

Itens citados	Qtde
Melhor remuneração	5
Forma mais adequada de vínculo/contratação	3
Redução da quantidade de alunos por tutor	1
Redução da quantidade de atividades no ambiente	1
Melhoria no material instrucional	1
Utilização de mais recursos como vídeos, webconferências, etc.	1
Treinamento em informática aos alunos antes de iniciar as disciplinas	1
Preparação mais profunda dos tutores para a disciplina	1
Necessidade de maior atuação do tutor presencial	1

## 5. Análise das dificuldades na tutoria

A educação com o passar do tempo foi deixando de ser tão centrada no professor e passou a ser mais centrada no aluno. O professor forneceria subsídios para o aluno se tornar mais ativo e capaz de construir o seu próprio conhecimento. Este modo de enxergar o papel do professor e do aluno ganhou muita força na educação a distância, que exige maior autonomia do aluno. Porém, independência não é sinônimo de solidão, ou desamparo, o que muitas vezes não está claro para os que lidam com a EaD.

A análise da avaliação dos tutores apontou problemas relacionados a falta de entendimento do papel do tutor. Porém, outros fatores afetam o desempenho dos mesmos, alguns internos e outros externos à instituição.

## **Fatores internos**

Um dos maiores problemas detectados diz respeito à falta de apoio efetivo ao aluno. Mas essa não é a principal função do tutor? Parece que muitos estão caindo no falso dilema analisado por Duckworth (POZO, 1998) que diz respeito à aplicação de Piaget à sala de aula: “ou ensinamos muito cedo, e não podem aprender, ou ensinamos muito tarde, e já o sabem”. Ou seja, estão deixando para o aluno toda a responsabilidade pelo seu aprendizado. E a mediação? Para Vygotsky, a zona de desenvolvimento proximal é a distância entre o nível de desenvolvimento real, determinado pela solução independente de problemas, e o nível de desenvolvimento potencial - solução de problemas sob a orientação de um adulto ou em colaboração com os colegas (BOCK et. al, 2008). É nesta zona que o tutor deveria atuar. Mas ele entende que deve apenas tirar dúvidas dos alunos, avaliá-los e cumprir procedimentos administrativos; não parece conhecer bem os alunos, não oferece pistas que os levem à reflexão, nem feedbacks adequados; e não estimula as atividades em grupo ou a construção de comunidades de aprendizado.

Assiste-se a uma inversão de papéis. Se antes a educação era focada no professor, agora é no aluno. Porém, o que vemos é um aluno sozinho, sem apoio. Se não há uma mediação satisfatória, o aluno acessa conteúdos e atividades, mas falta o auxílio adequado à construção do conhecimento.

O professor-gestor por sua vez, fica sem saber se o que preparou para o curso foi adequado, por falta de retorno dos tutores, que, no entanto, acham que estão cumprindo bem seu papel, como mostrou a autoavaliação.

Mas o que contribui para essa visão da realidade? Vimos que muitos tutores não possuíam experiência em EaD, tendendo a reproduzir o que conhecem da educação presencial. Mas as formas de trabalhar são diferentes, envolvem tecnologias e distância física e temporal. Como cita Matos (2008), “[...] é preciso desraigar a Educação a Distância dos paradigmas da Educação Presencial, uma vez que o espaço e o tempo de mediação são outros e não lineares, são até mesmo incertos” (2008, p.16). O perfil dos alunos também é diferente. Maioria são adultos, moram no interior e possuem várias responsabilidades (MOORE and KEARSLEY, 2008).

Outros pontos não abordados nesse estudo também precisam ser pensados, como a falta de apoio à EaD dentro das instituições. No Brasil, em muitas, há grupos isolados de pessoas ou centros que “tocam” os projetos de EaD, não havendo propriamente uma institucionalização nem grande comprometimento dos gestores com a mesma. Na divisão de espaços físicos, equipamentos, materiais e laboratórios, muitas vezes a EaD não é contemplada com uma parcela adequada e não são raros os casos em que nem sequer entra no planejamento financeiro ou estratégico das instituições, apesar de recursos enviados pelo governo para sua implantação.

## **Fatores externos**

Mesmo que a instituição acredite na EaD, muitas vezes se vê limitada, como é o caso de instituições públicas, dependentes de apoio do governo. Um ponto a destacar é a remuneração dos tutores, o mais citado negativamente por eles. A maioria dos cursos nessa situação faz uma distinção entre professor e tutor, que deve existir em termos de responsabilidades, pois são papéis diferentes, mas não de valorização. Por exemplo, na

UAB, a bolsa de professor é R\$1.300,00 e a de tutor é R\$765,00, para atuarem 20h semanais. Os números sugerem que o governo considera a função do professor mais importante que a do tutor, destoando do apontado neste estudo.

Apesar da diferença de função entre professores e tutores, todos são professores, com atribuições específicas, sendo o tutor o responsável por mediar a aprendizagem dos alunos. Se fizermos uma analogia com a educação presencial, pode-se dizer que o professor que escreve um livro didático é mais importante no processo educativo do que aquele que está na sala de aula com os alunos, ou o inverso? Ambos são professores e, cada qual com suas atribuições, são fundamentais para o sucesso da educação.

Mas a questão da bolsa traz outras consequências. Dos onze tutores ouvidos apenas dois tinham dedicação integral, sendo este o segundo ponto negativo mais citado: pouco tempo para a função devido a outras atividades. Porém, enquanto gostaríamos de ter tutores mais dedicados, ações do governo nos limitam, como a do fim de 2011, que passou a limitar a tutoria apenas a funcionários públicos ou estudantes de pós-graduação.

Outro fator é o vínculo. De forma geral, os tutores não têm vínculo estável com a instituição. Assim, não conhecem bem seus valores, suas metas e podem não se dedicar com a mesma intensidade dos que se sentem parte dela. Isso se reflete nos alunos, fisicamente ligados a um polo, gerando um sentimento de não pertencimento coletivo, falta de referência forte e afetiva, com relação à instituição. Como os contratos são temporários, os tutores assumem outras atividades, o que prejudica sua atuação. E experiências adquiridas se perdem, pois muitos abandonam a tutoria após certo tempo.

## **6. Considerações finais**

Diversos estudos mostram que houve mudanças na forma de conceber a relação entre professor, aluno e aquisição do conhecimento, mas a educação a distância parece algumas vezes se distanciar das propostas atuais, com a atribuição de excesso de responsabilidade ao aluno pela sua própria formação. No caso específico dos cursos de Computação e de outros da área de exatas, que em geral requerem um alto grau de raciocínio e abstração, esse isolamento, por falta de uma tutoria adequada, pode gerar mais frequentemente no aluno uma sensação de fracasso, pelo fato de não conseguir sanar suas dificuldades e solucionar os problemas propostos. Para além de mostrar uma discrepância de natureza epistemológica, este estudo mostrou que vários fatores contribuem para os problemas destacados.

O entendimento do papel do tutor precisa aumentar e a instituição investir na sua formação. O professor deve acompanhá-lo e assessorá-lo de perto. Precisa haver um processo contínuo de avaliação de tutores, sob diversas óticas (pelo aluno, professores, outros tutores, etc.), o que vem sendo gestado. Por fim, a instituição precisa se comprometer com a qualidade da educação a distância, institucionalizando-a.

Com relação aos aspectos externos, o poder público precisa implantar medidas de valorização do professor e do tutor, tratando-os como atores igualmente importantes. Nos cursos de oferta contínua, devem ser estabelecidos vínculos e valores salariais que tornem o tutor mais comprometido com as atividades, sem necessidade de outras fontes de renda, visando, assim, aumentar sua dedicação e a qualidade do seu trabalho.

## 7. Referências

- BOCK, A. M. B.; FURTADO, O.; TEIXEIRA, M. L. T. “Psicologias – Uma introdução ao estudo de Psicologia”. 14ª ed., São Paulo: Saravia, 2008.
- COSTA JUNIOR, J. M. “Processo, Ontologia e Ferramenta para a Gestão de Competências”. Monografia (Graduação em Tecnologia em Análise e Desenvolvimento de Sistemas), Instituto Federal do Espírito Santo, Serra, 2008.
- INED (Instituto Nacional de Educação à Distância). “Tutoria no EAD: Um manual para Tutores”. Commonwealth of Learning. Canadá, 2003.
- MATOS, E. S. “A Revolução da Técnica: Análise de Possibilidades para a Educação Mediada por Computador”. Anais do XXVIII Congresso da SBC. In: WIE – Workshop sobre Informática na Escola, Belém - PA, 2008.
- MORAN, J.M. “Tendências da educação online no Brasil”. In: RICARDO, E. J. (org.). Educação Corporativa e Educação a Distância. RJ: Qualitymark, 2005. Disponível em: <http://www.eca.usp.br/prof/moran/tendencias.htm>. Acesso em 25/03/2010.
- NUNES, V. B.; COSTA JUNIOR, J. M.; NOBRE, I. A. M. “Avaliação de pessoas na EAD através de um processo e um sistema de gestão de competências – relato de experiência na avaliação de tutores a distância no Ifes”. In: 15º Congresso Internacional de Educação a Distância. Santos – Fortaleza - CE, 2009.
- NUNES, Vanessa Battestin. “Processo avaliativo de tutores a distância em um curso de Pós-graduação e reflexões sobre mudanças de condutas”. Tese (Doutorado) – UFES, Vitória, ES, 2012.
- PASTA, C. H., CRUZ, D. M. “A tutoria na educação a distância da Universidade Aberta do Brasil: percepções sobre formação, interação e atuação”. Anais do XXII SBIE - XVII WIE, Aracaju – SE, 2011.
- PERRENOUD, P. “Construindo Competências”. Revista Fala Mestre! 2000.
- POZO, J. I. “Teorias Cognitivas da aprendizagem”. 3. ed. Porto Alegre: Artmed, 1998.