

APROXIMAÇÕES AOS ESTUDOS ACADÊMICOS SOBRE COMUNICAÇÃO E INTERAÇÃO EM EaD¹.

Esmeralda Roberta Arruda de Moura¹, Maria Hermínia Lage Fernandes Laffin²

¹Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Pernambuco-IFPE/esmeralda.moura@gmail.com

²Universidade Federal de Santa Catarina-UFSC/herminialaffin@gmail.com

Resumo

Este trabalho propõe o levantamento das produções e resultados de pesquisas sobre comunicação e interação em Educação a Distância. A pesquisa, caracterizada pelo tipo “Estado do Conhecimento”, foi realizada por meio da análise de pesquisas oriundas de dissertações, teses, e também documentadas em artigos científicos sobre a comunicação e interação entre professor-tutor-aluno e a efetividade do ensino aprendido nesta modalidade educativa. Para a obtenção dos dados foi utilizada a pesquisa bibliográfica nas produções em periódicos, livros e trabalhos científicos sobre o tema. Bicalho e Oliveira (2012), Vergara (2007), Abreu-e-Lima e Alves (2011), Oliveira (2006), Laffin, (2007) Romanowski (2006) contribuíram teoricamente para fundamentar este estudo. Como resultado, foi possível traçar um panorama preliminar sobre os estudos e produções relativas ao campo comunicação e interação em Educação a Distância.

Palavras-chave: Estado do conhecimento; Comunicação dialógica; Educação a distância; Interação pedagógica; Feedback.

Abstract

This study proposes the analysis of productions and research results about communication and interaction in Distance Education. The research, characterized by the “State of Knowledge” type, was conducted through the analysis of studies originated from dissertations, theses, and also documented in scientific papers about the communication and interaction teacher-tutor-student, and the efficacy of the teaching/learning processes in this mode of education. To obtain the data, we made use of bibliographical research of the productions in periodicals, books and scientific studies about the theme. Bicalho and Oliveira (2012), Vergara (2007), Abreu-e-Lima and Alves (2011), Oliveira (2006), Laffin, (2007) Romanowski (2006) contributed theoretically to give basis to this study. As a result, it was possible to obtain a preliminary picture about the studies and productions regarding the areas of communication and interaction in Distance Education.

Keywords: State of Knowledge; Dialogical Communication; Distance Education; Pedagogical Interaction; Feedback.

¹ Este Artigo é parte do resultado do projeto de pesquisa *PCEADIS/CNPQ - GPCRFII/GPFC*, realizado pelo grupo de pesquisa no período de 2011 a 2013, com financiamento do FNDE

INTRODUÇÃO

Os vários aspectos da comunicação praticada entre os sujeitos envolvidos na modalidade de EaD, a exemplo da retroalimentação ou *feedback*², expressão comumente usada nas interações contínuas e que requerem entendimento, em especial, no processo de ensino e aprendizagem levam ao questionamento do que é praticado cotidianamente e o quanto isso pode afetar, positiva ou negativamente, os resultados de aprendizagem. O formato de *feedback* com uso excessivo de positivismo, como: “parabéns, continue sempre assim, vá em frente, está indo muito bem...” ou respostas com pouco ou nenhum conteúdo analítico sobre o alcance dos objetivos de aprendizagem certamente afeta a compreensão de contextos importantes do conteúdo curricular.

Sendo assim, apresenta-se relevante investigar estudos e pesquisas com foco em questões referentes à comunicação interpessoal existente entre tutores e cursistas. A habilidade comunicacional de tutores, as formas de interagir e de retroalimentar podem interferir na aprendizagem em EaD dada a característica de não proximidade física em tal modalidade de educação, requerendo maior atenção pela ausência da interação face a face, o que caracteriza um desafio quando se trata de questões relacionais.

A comunicação e interação entre gestor/professor/tutor/estudante consiste em um dos aspectos mais importantes na educação a distância. Nesse sentido, a pesquisa busca identificar e mapear abordagens teórico-metodológicas realizadas por acadêmicos sobre o assunto e analisar cada uma dessas abordagens sob o ponto de vista comunicacional e, assim, vir a contribuir com elementos e análise do processo de ensino aprendizagem dentro do ambiente virtual.

As relações humanas são permeadas por necessidades de aceitação e de compreensão mútuas considerando as características individuais e culturais. Na relação ensino aprendido em EaD as características culturais são acentuadas e nem sempre reconhecidas por professores e tutores, ao considerar o distanciamento geográfico. É fato que as TICs (Tecnologias da Informação e Comunicação), com o avanço em que se encontram, facilitam este relacionamento sobremaneira, porém, na ausência da comunicação face-a-face no campo da Educação a Distância resta, além de vídeo-aulas eficazes, o esforço na qualidade textual como principais formas de interação.

Segundo Laffin (2007) esse esforço aponta para o provimento de condições que possam viabilizar a atividade pedagógica e de aprendizagem implicando que o sujeito possa se mobilizar. *"Mobilizar-se é também engajar-se em uma atividade originada por móveis, porque existem 'boas razões' para fazê-lo"* (CHARLOT, 2000, p. 55)

Desse modo, fazer-se entender e interagir continuamente contando, na maioria

² Segundo Abreu-e- Lima, Alves (2011), apresentam a definição do dicionário Houaiss (2009), em que entre as acepções de "retroalimentação", que seria o equivalente a *feedback* em português, a que a define como "qualquer processo por intermédio do qual uma ação é controlada pelo conhecimento do efeito de suas respostas".

das vezes, apenas, com troca de mensagens de texto consiste em um desafio entre tutor, professor e estudante. Primeiro pelo fato da ausência de outros elementos da comunicação como entonação da voz, movimentos corporais, expressões faciais que contribuem sobremaneira para o entendimento entre interlocutores. Em segundo lugar pela não incorporação de uma expressão textual mais pedagógica que o discente eventualmente possa vir a ter ou até mesmo a dificuldade de criar a imagem mental do processo dialógico. Modelos mentais adequados à metodologia de interação pedagógica são determinantes na construção de uma comunicação viável de interação produtiva. A teoria de modelos mentais é reforçada por Jeong e Chi (1997), conforme indica Damiani (2008) em que:

[...] sugere que pares de estudantes universitários, após estudo conjunto sobre conceitos de Biologia, passaram a compartilhar modelos mentais e conhecimentos, avançando em sua compreensão do assunto tratado em aula. [...] Essa investigação aponta o valor das constantes interações entre pares para a criação de questionamentos sobre as estruturas de conhecimentos já adquiridos, assim como para a exposição a diferentes raciocínios e comportamentos que podem ser apropriados por meio da imitação criativa e não-reprodutiva, enriquecendo o repertório de pensamento e a ação dos estudantes. (DAMIANI, 2008, p. 223)

Entretanto, as dificuldades pessoais e conceituais podem ampliar o distanciamento. Barreiras naturais como timidez, barreiras semânticas que refletem na reduzida habilidade de expressão escrita, barreiras geradas pelo excesso de informação e o modelo mental e comportamental dos indivíduos, tanto discente como docente podem provocar distanciamento indesejado no campo da educação a distância com base na perspectiva relacional abordada por Primo (2007) que,

[...] define dois tipos de interação mediada por computador, segundo uma abordagem sistêmico-relacional, que pode ocorrer simultaneamente: a interação mútua, na qual os interagentes se reúnem em torno de contínuas problematizações, existindo modificações recíprocas dos interagentes durante o processo; e interação reativa, que depende da previsibilidade e da automatização nas trocas baseadas em relações potenciais de estímulo-resposta por pelo menos um dos envolvidos na interação. (HAGUENAUER et al, 2010 p. 8)

Nesse contexto, o *feedback* tem grande importância na interação pedagógica para alcançar a compreensão da estrutura e lógica do componente curricular. Investigar os modelos de *feedback* existentes entre sujeitos da atividade pedagógica significa instrumentalizar professores, tutores e estudantes envolvidos no contexto de EaD.

A formação em comunicação social e experiência docente tanto presencial como a distância, perpassando por fases de tutoria, conteúdistas e docência em componentes curriculares voltados à área de comunicação e educação justifica o interesse em contribuir com a ampliação do tema em foco e buscar subsídios para melhorar o desempenho profissional do tutor no processo de ensino-aprendizado em EaD. O intuito

maior é levantar quais as principais contribuições dos estudos e pesquisas acerca de temas que envolvam a comunicação e o *feedback* na relação pedagógica entre tutor/estudante na EaD para o desenvolvimento do ensino aprendizagem.

Para tanto, a pesquisa teve como objetivo geral identificar as perspectivas epistemológicas em relação à comunicação interacional entre tutores e estudantes, e, particularmente a importância da comunicação/*feedback* no processo da aprendizagem, e como objetivos específicos: 1) Selecionar os artigos e relatórios de pesquisas mais significativos voltados aos conceitos de mediação, comunicação, *feedback* e processos interativos em EaD, de produções publicadas em periódicos, livros e trabalhos científicos sobre o tema e sistematizar seus resultados; 2) Analisar conceitos e práticas de interação em EaD, identificadas e consideradas mais significativas nos artigos e relatórios de pesquisa apresentados, considerando o foco da abordagem, a metodologia usada, os resultados evidenciados e os principais teóricos citados nos referidos estudos; 3) Identificar as perspectivas teórico-metodológicas e epistemológicas com vistas ao estado do conhecimento por meio de análise de conteúdo; e, 4) Sistematizar a elaboração de um panorama preliminar do estado do conhecimento das pesquisas voltadas à temática em questão e suas principais contribuições para o processo de aprendizagem na EaD.

PANORAMA DO ESTADO DO CONHECIMENTO DE ESTUDOS ACADÊMICOS SOBRE COMUNICAÇÃO E INTERAÇÃO EM EAD

Estudos sobre comunicação e interação em EaD vem despertando o interesse dos acadêmicos de diversas áreas do conhecimento sob o aspecto da construção do conhecimento considerando os processos cognitivos resultantes das interações e afinidades existentes entre professores/tutores e estudantes.

Quaisquer que sejam os aspectos pesquisados, em comum, os objetivos dos pesquisadores é dar ênfase à prática da comunicação interativa ressaltada sob o ponto de vista da habilidade de comunicação e interação, construção de relações de confiança e afinidade no processo de ensino aprendizagem em EaD.

O principal foco observado nos estudos é demonstrado nas análises dos autores com abordagem predominantemente na construção de processos dialógicos, refletindo sobre o papel da linguagem, abordagem sobre a inteligência linguística a exemplo de dificuldades e necessidades de comunicação oral e escrita. Acrescenta-se, ainda, o uso pleno das várias ferramentas disponíveis nas plataformas como instrumentos de aproximação entre docentes e os próprios cursistas entre si incentivado pela troca de experiências.

METODOLOGIA

Para alcançar o objetivo, optou-se no levantamento de pesquisas e estudos realizados em cursos de Programas de Pós-Graduação brasileiros documentados em revistas, relatórios de pesquisa (técnico, trabalho de conclusão de curso e dissertação

ou tese), livros e anais de eventos, que abordassem perspectivas epistemológicas em relação à comunicação interacional entre tutores e estudantes bem como o modelo ou prática de retroalimentação adotada por tutores. Para tanto, partimos como base da pesquisa bibliográfica, documental e levantamento de dados, fazendo uso das palavras chave previamente caracterizadas para este estudo.

Quanto a abordagem, quanti e qualitativa, justifica-se em virtude da peculiaridade da proposição da pesquisa para analisar a subjetividade e as evidências que representam o objeto no contexto pesquisado. Quanto ao método de pesquisa, constituiu como exploratória e explicativa, a qual, segundo GIL (1995, p.46), “tem como preocupação central identificar os fatores que determinam ou que contribuem para a ocorrência dos fenômenos”. Ainda recorre-se à análise de conteúdo, considerado o uso da técnica da categorização: pedagógica, organização do estudo, os tempos e prazos, formas de acolhimento, questões linguísticas.

Na expectativa de se obter um panorama da produção acadêmica que envolvesse o assunto e demonstrasse as contribuições mais relevantes, a pesquisa teve como base o tipo “estado da arte” que, segundo ROMANOSVSKI e ENS (2016 p.38), “deriva da abrangência desses estudos para apontar caminhos que vem sendo tomados e aspectos que são abordados em detrimento de outros”.

A ideia de mapeamento e análise das pesquisas aponta para opções de solução de problemas do cotidiano relacionados aos aspectos da comunicação na EaD. Dessa forma, longe da presunção de uma abordagem precípua de “estado da arte” o presente estudo tem o enfoque mais específico que não a completude que esta modalidade pressupõe. O estudo, por abordar um setor ou aspecto das publicações levantadas, é denominado de “estado de conhecimento” e trará as contribuições ao que se propõe.

Com esse tipo de pesquisa, no campo da educação a distância, também, PRETI (2003) elabora um levantamento bibliográfico junto a distintas instituições de EaD em que foi possível reunir referências sobre “tutoria” cujo objetivo era desvelar o papel do tutor, suas responsabilidades e seu valor e finalmente a suas contribuições no processo da aprendizagem.

No primeiro momento a pesquisa teve como ponto base o levantamento de artigos localizados por meio de busca por palavras-chave como *feedback*, comunicação, interação pedagógica e relacionamento no campo da EaD, e porquanto estes fatores contribuíam para o fortalecimento dos laços entre os sujeitos envolvidos nesta modalidade e as implicações na aprendizagem.

O resultado foi profícuo, porém pouco quantitativo ao se optar, apenas, por artigos indexados e revisados por pares, impedindo, portanto a definição de um dado período de tempo bem como a limitação da fonte. A ampliação para busca de artigos publicados em periódicos, livros e trabalhos científicos constantes em anais de congressos favoreceu a pesquisa, mas o foco do tema manteve ainda a restrição quanto ao volume ideal para pesquisa dessa natureza.

ESUD 2014 – XI Congresso Brasileiro de Ensino Superior a Distância
Florianópolis/SC, 05 – 08 de agosto de 2014 - UNIREDE

O quadro abaixo apresenta o mapeamento dos principais estudos centrados nesta temática e demonstra pontos de vista de autores que convergem para a importância da comunicação e interação nos mais diversos aspectos tanto comportamentais como instrumentais considerados na EaD.

MAPEAMENTO DE ESTUDOS E PESQUISAS SOBRE COMUNICAÇÃO, INTERAÇÃO E FEEDBACK EM EAD			
ARTIGOS			
Título	Referência	Resumo	Palavras-chave
1. Estreitando relacionamentos na educação a distância.	VERGARA, Sylvia Constant. Cadernos EBAPE.BR. Volume V Edição Especial. RJ, 2007. http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0103-73072011000200013&lang=pt	Resumo: Este artigo privilegia a educação a distância (EAD) e, nela, a questão do relacionamento, muito enfatizada na educação presencial nas figuras do professor e do aluno. Objetiva argumentar que em EAD tal relacionamento também existe e que se expande para além daquele entre professor e aluno, agregando tutores, mentores, equipe técnica, equipe administrativa, enfim, todos aqueles que estão envolvidos no processo. Destaca algumas ações que podem ser desenvolvidas para o estreitamento das relações, todas elas (as ações) nutridas por lealdade, comprometimento, confiança e ajuda mútua.	Palavras-chave: lealdade; comprometimento; confiança; ajuda mútua.
2. O feedback e sua importância no processo de tutoria a distância	ABREU-E-LIMA, Denise Martins de. ALVES, Mario Nunes. Pro-Posições, Campinas, v. 22, n. 2 (65), p 189-205, maio/ago. 2011. http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0103-73072011000200013&lang=pt	Resumo: Considerando o crescimento da Educação a Distância no contexto brasileiro; o ingresso de um novo profissional da educação – o tutor – na equipe pedagógica; e a importância de sua interação com os alunos, este artigo tem como objetivos revisar algumas definições de feedback encontradas na literatura, descrever os modelos de feedback adotados nos cursos de EaD ministrados em uma universidade federal brasileira, apresentar as orientações dadas nos cursos de formação de tutores realizados pela instituição e discutir o papel da linguagem nos processos de feedback. De acordo com a discussão feita, são apontadas as principais diretrizes para a utilização de feedback em ambientes virtuais.	Palavras-chave: feedback; tutoria virtual; educação a distância.
3. O processo dialógico de construção do conhecimento em fóruns de discussão	BICALHO, Rute Nogueira de Moraes; OLIVEIRA, Maria Cláudia Santos Lopes de. Interface: comunicação saúde educação. v. 16, n 41, p. 469-83, abr/jun, 2012. http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1414-32832012000200014&lang=pt	Resumo: A Educação a Distância (EAD) se expande em diferentes níveis de ensino, sobretudo no âmbito do Ensino Superior, levando à necessidade de estudos que colaborem para a compreensão da qualidade dos processos educativos em EAD. Este trabalho explora a noção de intercogitação como categoria para análise de processos de construção do conhecimento no Ensino Superior a distância, em uma perspectiva dialógica. Baseia-se em estudo empírico sobre interações de professores-tutores e cursistas em fóruns de discussão de um curso de Licenciatura a distância, para avaliar o papel do professor-tutor e identificar indicadores de intercogitação presentes nas interações. Resultados apontam relação significativa entre o engajamento dialógico dos interlocutores e a qualidade dos processos de aprendizagem. Entre os indicadores apontados, está a participação ativa, frequente e pertinente dos interlocutores na discussão via fórum, fundamentada em leituras acadêmicas.	Palavras-chave: Construção dialógica do conhecimento. Dialogia. Fórum de discussão. Mediação pedagógica. Ensino Superior a distância.
4. A inteligência linguística em educação a distância	OLIVEIRA, Sheila da Costa. Revista Brasileira de Informática na Educação. vl 14, n 2. Mai/ago, 2006. http://www.br-ie.org/pub/index.php/rbie/article/view/52	Resumo: Neste trabalho, examinam-se as especificidades de uso da inteligência linguística na educação a distância, em especial a desenvolvida pela web. Analisam-se dificuldades/necessidades de comunicação oral e escrita encontradas por gestores e aprendizes de cursos a distância e discutem-se possíveis soluções para esses problemas, bem como se sugere de que forma desenvolver a inteligência linguística dentro e fora dos ambientes virtuais de aprendizagem.	Palavras-Chave: Inteligência linguística, educação a distância, inteligências múltiplas, EAD
5. A interação em ambientes virtuais de aprendizagem: motivações e interesses dos alunos.	MÜLBERT, Ana Luisa; GIRONDI, Ariane; - PEREIRA, Alice T. Cybis – NAKAYAMA, Marina K. CINTED-UFRGS. V. 9 Nº 1, Jul/2011. http://seer.ufrgs.br/renote/article/viewFile/21972/12745	Resumo: A interação em ambientes virtuais de aprendizagem (AVAs) é fenômeno de substancial importância para o sucesso de programas de ensino a distância. Neste artigo, discutimos sobre as motivações de alunos para interagir por meio de AVAs. A partir dos diálogos desenvolvidos pelos alunos, foram categorizados os seguintes motivos e interesses: (a) dúvidas operacionais, de conteúdo e de avaliação, (b) iniciativas para a colaboração, (c) desejo de afiliação ao grupo, (d) manifestações de afetividade, (e)	Palavras-chave: ambiente virtual de aprendizagem; educação a distância; aprendizagem, motivação.

ESUD 2014 – XI Congresso Brasileiro de Ensino Superior a Distância
Florianópolis/SC, 05 – 08 de agosto de 2014 - UNIREDE

		negociação e conflitos e (f) desejo de privacidade e não supervisão. Os dados coletados correspondem aos diálogos desenvolvidos entre alunos e professores, em um curso superior a distância, submetidos à análise de seu conteúdo em uma abordagem interpretativista.	
6. Comunicação e interação em ambientes virtuais de aprendizagem	HAGUENAUER, Cristina Jasbinschek; LIMA Luciana Guimarães Rodrigues de; FILHO, Francisco Cordeiro. ECO/LATEC /FE,UFRJ, 2010 http://www.abed.org.br/congresso2010/cd/252010213152.pdf	Resumo: O presente artigo discute o conceito de ambientes virtuais de aprendizagem, sua importância no contexto atual e os elementos que influenciam no processo de aprendizagem. Também investiga aspectos relacionados aos significados dos termos interatividade e interação e sua relevância nos estudos da linguagem.	Palavras-Chave: Ambientes Virtuais de Aprendizagem, Ensino a distância, Ensino semi-presencial, Sistemas de Gerenciamento da Aprendizagem Online. Linguística Aplicada.
7. O estado da arte sobre “tutoria”: modelos e teorias em construção	PRETI, Oreste e OLIVEIRA Gleyva M. S. Programa CAERENAD – Téléuniversité du Québec, Canadá, ago/2003. http://www.uab.ufmt.br/uab/images/artigos_site_uab/tutoria_estado_arte.pdf	Resumo: O tutor é uma pessoa que assume diversos papéis e cujo objetivo principal é o acompanhamento do estudante em seus esforços de aprender. Tendo conhecimento de base do conteúdo, ele é um <i>facilitador</i> que ajuda o estudante a compreender os objetivos do curso, um <i>observador</i> que reflete, um <i>conselheiro</i> sobre os métodos de estudo, um <i>psicólogo</i> que é capaz de compreender as questões e as dificuldades do aprendiz e de ajudá-lo a responder de maneira adequada e, finalmente, um <i>especialista em avaliação formativa</i> . A essas funções pode ser acrescentada aquela de <i>administrador</i> para dar conta de certas exigências da instituição	Palavras-Chave: Facilitador; Observador; Conselheiro; Psicólogo; Especialista em avaliação formativa
8. O bom professor no ambiente virtual	TOSTES, Simone Correia. Cadernos do CNLF, Vol. XIV, Nº 2, t.2. UERJ, Ago/2010. http://www.filologia.org.br/xiv_cnlftomo_2/1242-1254.pdf	Resumo: <i>Diálogo na ead</i> – Há sugestões de que o trabalho em EAD deve encorajar a parceria entre professor e alunos. Conforme apontam Dotta e Giordan (2008), isso implica uma transição da lógica de distribuição para a lógica da comunicação. O professor passa de informador para mediador, direcionando os debates e encorajando a participação na sala de aula. O direcionamento dos debates é realizado através da problematização. Conforme apontou Freire (2005), a problematização possibilita a análise crítica da realidade.	Palavras-Chave: Diálogo na EaD; Polidez; Motivação e aprendizagem.

Quadro 1: Levantamento de publicações na forma de artigos sobre comunicação, interação e feedback em EaD - Fonte: Elaboração própria (2013).

ANÁLISE DOS DADOS

As produções analisadas apresentam enfoque relevante acerca da comunicação como atributo orientador das ações em cursos de EaD, estreitando relacionamentos que favorecem os encaminhamentos e continuidade das ações orientadoras, cultivo de confiança e comprometimento mútuos, como apresentado em (VERGARA, 2007) com resumo de artigo destacado a seguir:

“O artigo privilegia a educação a distância (EAD) e, nela, a questão do relacionamento, muito enfatizada na educação presencial nas figuras do professor e do aluno. Objetiva argumentar que em EAD tal relacionamento também existe e que se expande para além daquele entre professor e aluno, agregando tutores, mentores, equipe técnica, equipe administrativa, enfim, todos aqueles que estão envolvidos no processo. Destaca algumas ações que podem ser desenvolvidas para o estreitamento das relações, todas elas (as ações) nutridas por lealdade, comprometimento, confiança e ajuda mútua.” (VERGARA, 2007)

A teoria interacionista com base em Vygotsky (2001), segundo Alberti et al (2009) corrobora a ênfase na relação professor/aluno, tutor/aluno na aprendizagem fruto da interação social, cuja “teoria de aprendizagem e desenvolvimento tratam da *inter-ação*

como ação entre pessoas, mediadas por objetos do conhecimento”. E, dentro dessa perspectiva Alberti ressalta, ainda, que a aprendizagem:

[...] é fruto das interações, tem ênfase na relação professor/aluno, aluno/aluno, tutor/aluno, e na concepção de que a aprendizagem acontece com o outro. Nesse aspecto, o atual contexto da EaD traz uma tendência em colocar que mesmo a distância o aluno não vai setir-se só pois estará interagindo com demais professores, colegas e tutores numa perspectiva de aprendizagem colaborativa. Essas concepções reforçam que as relações interpessoais são fundamentais para a construção social do conhecimento seja ele presencial ou a distância. (ALBERTI et al 2009, p. 7681)

ABREU e LIMA e ALVES, op. cit., em sua pesquisa descreve os modelos de *feedback* adotados em cursos de EaD de uma determinada instituição, apresenta as orientações dadas nos cursos de formação de tutores e discute o papel da linguagem nos processos de *feedback*.

HACK (2010) em artigo sobre comunicação dialógica apresenta uma experiência que corrobora a importância do papel do tutor na educação superior a distância, no qual evidencia, no resumo abaixo:

[...] a importância da comunicação dialógica entre as partes envolvidas no ensino e aprendizagem na educação superior a distância, fator que leva o tutor à reflexão sobre o processo comunicacional adotado em sua prática docente. Para tanto, analisa-se algumas expectativas e os resultados da atuação do tutor em um projeto-piloto de Licenciatura em Letras Português na modalidade a distância, oferecido desde 2008 pela Universidade Federal de Santa Catarina, Brasil. Na concepção do projeto, o tutor atua como um mediador entre os professores, alunos e a instituição. Cumpre o papel de auxiliar no processo de ensino e aprendizagem ao esclarecer dúvidas de conteúdo, reforçar a aprendizagem, coletar informações sobre os estudantes e prestar auxílio para manter e ampliar a motivação dos alunos.

Como se pode observar, é complexo o papel do tutor e grande a sua responsabilidade neste contexto, apesar de experiências pessoais constatarem a pouca valorização desse profissional como ator relevante para o ensino aprendizagem.

Observamos que Bicalho e Oliveira (op.cit.) fazem, também, um esforço em compreender o processo dialógico nos ambientes virtuais de aprendizagem por meio de fóruns de discussão e propõem avaliar o papel do tutor, identificando os indicadores de intercognição presentes nas interações.

Oliveira (2006) aponta, em seu estudo “A inteligência linguística em educação a distância”, que o uso apropriado da linguagem é de fundamental importância em EaD. Com base em estudiosos de temas como inteligência emocional e inteligências múltiplas como Goleman e Gardner, respectivamente, o estudo se debruça sobre a capacidade humana de interação em ambientes que envolvem vasta ambiência e interações, refletindo sobre todo esse contexto em que permeiam:

[...] as redes de interação discursiva são estabelecidas por falantes/escritores com níveis heterogêneos de inteligência linguística, o que provoca,

sucessivamente e até simultaneamente, pontos de bloqueio/ruptura e/ou aprendizado/mudança no processo comunicativo, todos eles sujeitos a diferentes instâncias de mal-entendidos e não entendidos. (OLIVEIRA, 2006, p.45)

E argumenta, também, porque a inteligência linguística é fundamental em EaD e, antes, reflete sobre a natureza da linguagem verbal ou não verbal, o sentido e a base da comunicação humana desde codificação e decodificação, até os meios e canais de diálogos. Dessa feita professor/tutor ao se expressar detém múltiplas responsabilidades sobre como expressar-se no contexto de EaD cumprindo com a finalidade pedagógica. Sendo assim, completa:

[...] em EAD, a maioria do processo de comunicação entre os envolvidos se faz por meio do texto verbal escrito, o que pede, simultaneamente, habilidade de escrita e de leitura por parte de quem queira se comunicar bem nesse contexto. Além disso, toda a rede conversacional que resulta na construção e na oferta de um curso virtual passa, necessariamente, pela interação linguística em diferentes níveis de complexidade. Por isso, o bom uso da inteligência linguística se torna fundamental nessa modalidade de educação, constituindo também, de forma geral, a base para construção / registro / reconstrução de conhecimento que toda atividade educativa atualmente pressupõe. (OLIVEIRA, 2006, p.44)

MÜLBERT et al, (2011) em estudo “A interação em ambientes virtuais de aprendizagem: motivações e interesses dos alunos” conclui que para caracterizar a interação pedagógica, de forma sistemática e contínua, entre tutor e cursista há que se provocar o estímulo para despertar a participação ativa nos diálogos fazendo uso das ferramentas disponíveis nos Ambientes Virtuais de Aprendizagem (AVAs). Para tanto categorizou em seu estudo cinco pontos que envolvem motivo e interesse para interagir por meio de AVAs.

Dúvidas operacionais sobre o uso das ferramentas, de conteúdo de disciplinas, forma de avaliação fazem parte das demandas mais comuns entre os iniciantes. O desejo de fazer parte do grupo e não sentir-se isolado faz com que o cursista adquira o hábito de participar partilhando suas experiências de forma colaborativa com os demais colegas e aproximando-se do seu tutor, desde que esta prática seja encorajada continuamente pela equipe pedagógica.

No referido estudo, a afetividade é demonstrada por ambas as partes, professor e aluno, pela linguagem afetuosa e cordial detectado nos dados levantados “[...] *manifestações de agradecimento também se manifestam quando o aluno percebe que o professor vai além das suas atividades formais e demonstra preocupação com o sucesso do aluno.*” (MÜLBERT et al, 2011, p. 7).

O artigo “Comunicação e interação em ambientes virtuais de aprendizagem”, vem discutir conceito e importância de ambientes virtuais e considera os elementos que influenciam no processo de aprendizagem.

Os elementos evidenciados se sobrepõem aos sistemas de gerenciamento da aprendizagem bem como ao próprio ambiente virtual de aprendizagem, AVA. Consistem

no processo de comunicação, interação e aprendizagem como consequência do uso correto das múltiplas ferramentas adotadas e orientando o aluno sobre seu uso efetivo. O foco do estudo, portanto, está análise da relação entre os sujeitos e considera dois tipos de interação mediada por computador.

O estudo realizado por PRETI, 2003, “O estado da arte sobre “tutoria”: modelos e teorias em construção” apresenta-se relevante sob o ponto de vista do estado da arte sobre tutoria, com levantamento bibliográfico baseado no acervo de universidades de diferentes línguas permitindo descrever a prática da tutoria nas grandes universidades de referência e apoio às instituições que se iniciam na EaD no Brasil.

Com o foco na produção científica em EaD como prática educativa voltada a adultos, o estudo traz reflexões sobre as práticas educativas neste campo nas últimas três décadas abordadas por Desmond J. Keegan (1983) e apresenta diferentes teorias e suas respectivas fases: Teoria da Industrialização; Teoria da Autonomia e da Independência Intelectual; Teoria da Interação e Comunicação; e a Teoria da “Presença Transacional”.

No estudo de TOSTES, apresenta-se um levantamento do que seria o bom professor nesta modalidade de ensino e realiza uma pesquisa etnográfica onde analisa, empiricamente, o discurso do professor com base no conceito de debate dialógico com vistas à construção coletiva do conhecimento com aprendizagem significativa, além do uso da postura que aproxima e solidariza os componentes no ambiente *on line*.

O quadro a seguir propõe uma síntese analítica dos artigos selecionados concatenando a ideia da importância da comunicação e interação nos ambientes virtuais de aprendizagem.

ANÁLISE SÍNTESE DO TEXTO 1: Estreitando relacionamentos na educação a distância: VERGARA, Sílvia Constant.			
ABORDAGEM	PRINCIPAIS AUTORES	METODOLOGIA	RESULTADOS
Abordagem de foco pedagógico centrado no estreitamento das relações entre todos os envolvidos na EaD além daquele entre professor / aluno de forma diferenciada, agregando tutores, técnicos, designers, administrativo, secretaria acadêmica, etc.	FREIRE, 1996; HUBERT, 1967; LARROYO, 1970; NISKIER, 1999; TESTA e FREITAS, 2002;	Apoia-se na literatura existente, diálogos com pessoas que produzem EaD e experiência pessoal em EaD e delimita as reflexões ao campo das instituições de ensino	EaD como potencial contributivo à educação presencial e opção para quem deseja estudar. Destaca que relacionamento em EaD deve ter foco na confiança, lealdade e fortalecer o aluno como seu próprio construtor, responsável e cidadão. Cita relacionamentos que ajudem o aluno a crescer, questionar e posicionar-se conscientemente.
ANÁLISE SÍNTESE DO TEXTO 2: O <i>feedback</i> e sua importância no processo de tutoria a distância. ABREU-E-LIMA, Denise M.; ALVES, Mario Nunes.			
ABORDAGEM	PRINCIPAIS AUTORES	METODOLOGIA	RESULTADOS
Apresenta definições e modelos de <i>feedback</i> adotados em EaD e o papel da linguagem nos processos de <i>feedback</i>	MOORE e KEARSLEY, 2007; MORY, 2004; WILLIAMS, 2005; ZEFERINO et al, 2007; SHUTE, 2008.	Baseada em revisão bibliográfica do tema proposto e levantamento do perfil do corpo de tutores de instituição de graduação e especialização em EaD, com aplicação de questionário para verificar a percepção dos tutores sobre a importância do <i>feedback</i> .	Quase metade dos tutores entrevistados passou a considerar a importância do <i>feedback</i> para auxiliar o estudante. Depois do curso de formação sobre o tema 80% afirmam obter melhores resultados. O estudo demonstra que o <i>feedback</i> deve ser pesquisado com mais profundidade para orientar os tutores em seu

ESUD 2014 – XI Congresso Brasileiro de Ensino Superior a Distância
Florianópolis/SC, 05 – 08 de agosto de 2014 - UNIREDE

			trabalho.
ANÁLISE SÍNTESE DO TEXTO 3: O processo dialógico de construção do conhecimento em fóruns de discussão. BICALHO, Rute Nogueira de Moraes; OLIVEIRA, Maria Cláudia Santos			
ABORDAGEM	PRINCIPAIS AUTORES	METODOLOGIA	RESULTADOS
A noção de intercogitação como categoria para análise de processos de construção do conhecimento no Ensino Superior a distância, em uma perspectiva dialógica	VYGOTSKY (2007, 2001); PONTECORVO et al, 2005; PALLOF e PRATT, (2002); BAKHTIN, (1997, 1998)	Estudo empírico sobre interações de professores-tutores e cursistas em fóruns de discussão de um curso de EaD, para avaliar o papel do professor-tutor e identificar indicadores de intercogitação presentes nas interações.	Resultados apontam relação significativa entre o engajamento dialógico dos interlocutores e a qualidade dos processos de aprendizagem. Entre os indicadores apontados, está a participação ativa, frequente e pertinente dos interlocutores na discussão via fórum, fundamentada em leituras acadêmicas.
ANÁLISE SÍNTESE DO TEXTO 4: A inteligência linguística em educação a distância. OLIVEIRA, Sheila da Costa.			
ABORDAGEM	PRINCIPAIS AUTORES	METODOLOGIA	RESULTADOS
Dificuldades e necessidades de comunicação oral e escrita encontradas por gestores e aprendizes de EaD e como desenvolver a inteligência linguística dentro e fora dos AVAs	GARDNER, 1993, 1995; 2000.; GOLLEMAN, 1996;	Por meio de revisão bibliográfica examina as especificidades de uso da inteligência linguística em EaD, analisando reflexivamente esse instrumento de comunicação do ponto de vista das inteligências múltiplas.	Recomenda que para tornar-se um bom leitor/produtor de textos em EAD-WEB, é necessário que a formação do indivíduo já seja linguisticamente rica antes mesmo de ele entrar em contato com essa ambiência. Necessário que haja programas de capacitação e formação continuada específica dos profissionais envolvidos na preparação dos cursos virtuais, tanto tecnológico quanto educacional reforçando aspectos da comunicação interpessoal, exigida nos processos de interação em EAD.
ANÁLISE SÍNTESE DO TEXTO 5: A interação em ambientes virtuais de aprendizagem: motivações e interesses dos alunos. MÜLBERT <i>et al.</i>			
ABORDAGEM	PRINCIPAIS AUTORES	METODOLOGIA	RESULTADOS
Motivação de alunos para interagir por meio de AVAs	MOORE, 2007; LONGHI <i>et al</i> (2009); SARAIVA <i>et al</i> (2006),	Análise com profundidade de depoimentos extraídos a partir de diálogos desenvolvidos pelos alunos, categorizando os motivos e interesses.	Constatou-se que as interações pelo AVA ocorrem muito mais entre alunos e professores do que dos alunos entre si, sendo um espaço de que atende mais as necessidades formais, que envolvem as funções didáticas da interação aluno-professor.
ANÁLISE SÍNTESE DO TEXTO 6i: Comunicação e interação em ambientes virtuais de aprendizagem. HAGUENAUER <i>et al.</i>			
ABORDAGEM	PRINCIPAIS AUTORES	METODOLOGIA	RESULTADOS
Discute o conceito e a importância de ambientes virtuais e considera os elementos que influenciam no processo de aprendizagem sob o ponto de vista do professor, do tutor e dos alunos de uma dada instituição sobre a utilização das ferramentas de comunicação e interação na sala de aula <i>online</i> .	MOORE, 2007; MORAN (2007/2006); ANDERSON (2003); ALMEIDA (2003)	Metodologia da pesquisa-ação crítico-colaborativa, proposta por Pimenta (2005), para investigar uma realidade em seu contexto, ao mesmo tempo em que se procurou entender e intervir na prática docente. Contou com a participação de alunos, professor e tutora /pesquisadora de uma disciplina ministrada em instituição federal de ensino superior, na modalidade semipresencial.	As múltiplas ferramentas com diferentes usos dos ambientes virtuais não garantem o alcance das suas potencialidades. A forma de utilização das ferramentas adotadas (momento e forma adequados de orientar o aluno sobre o uso correto / "desenho instrucional") influir no sucesso ou insucesso da comunicação, interação e, consequentemente, da aprendizagem.
ANÁLISE SÍNTESE DO TEXTO 7: O estado da arte sobre "tutoria": modelos e teorias em construção. PRETI, Orestes.			
ABORDAGEM	PRINCIPAIS AUTORES	METODOLOGIA	RESULTADOS
Aborda o papel do Tutor como facilitador, observador e	KEEGAN, 1983; BELLONI, 1999;	Levantamento bibliográfico que permitiu reunir referências sobre	É necessário realizar pesquisas em EaD com significância teórica. e nos

ESUD 2014 – XI Congresso Brasileiro de Ensino Superior a Distância
Florianópolis/SC, 05 – 08 de agosto de 2014 - UNIREDE

conselheiro sobre os métodos de estudo, psicólogo, especialista em avaliação formativa, além de administrador como suporte às exigências da instituição	MOORE, 2003; MORAN (1996); DEMO (2003);	"tutoria" publicadas em diferentes línguas. de acervo da Télé-Université du Québec (TELUQ), da Universidad Nacional de Ensino a Distancia (UNED, Espanha), da Universidad Estatal a Distancia de Costa Rica (UNED), da PUC/Chile e da Univ Federal de Mato Grosso	processos formativos de recursos humanos para atuar na EaD torna-se imprescindível que, além de estudos sobre metacognição, sejam estudadas em profundidade teorias como as construtivistas e sócio-interacionistas para que os acadêmicos atuem não como simples "motivadores" ou "facilitadores" da aprendizagem, mas como mediadores e educadores.
ANÁLISE SÍNTESE DO TEXTO 8: O bom Professor no ambiente virtual. TOSTES, Simone Correia.			
ABORDAGEM	PRINCIPAIS AUTORES	METODOLOGIA	RESULTADOS
A interação entre o professor e seus alunos é apontada como um dos aspectos essenciais da motivação, juntamente com o começo da aula, a organização das atividades e a avaliação da aprendizagem, somado à polidez, linguagem, presença ativa e atenção e dedicação.	DOTTA, S; GIORDAN, M. (2007); ERICKSON, F. (1985)	O principal método de coleta de dados etnográficos foi a observação participante por meio das interações professor-aluno, que compuseram o diário de campo do observador participante.	As interações entre professor /mediador e alunos na EAD são o canal que possibilita o desenvolvimento do processo educativo, bem como a polidez e o perfil de competência discursivo-didática e o domínio de ferramentas linguístico-pedagógicas sejam adquiridos desde cedo pelo profissional.

Quadro 2: Análise síntese dos artigos selecionados sob a perspectiva da abordagem, principais autores referenciados, metodologia usada e os principais resultados. - Fonte: Elaboração própria (2013)

O quadro a seguir apresenta dados oriundos de relatórios de Dissertações e Trabalhos de Conclusão de Cursos os quais desenvolvem o tema, destacadamente dentro dos conceitos de interação, interatividade e comunicação no processo de ensino aprendizagem.

MAPEAMENTO DE ESTUDOS E PESQUISAS SOBRE COMUNICAÇÃO, INTERAÇÃO E FEEDBACK EM EAD			
RELATÓRIOS DE PESQUISA DE DISSERTAÇÃO E TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO			
Título	Referência	Resumo	Palavras-chave
1. Focus on Formative Feedback	SHUTE, Valerie J.- 2007. Relatório de Pesquisa http://www.ets.org/Media/Research/pdf/RR-07-11.pdf	This paper reviews the corpus of research on feedback, with a particular focus on formative feedback—defined as information communicated to the learner that is intended to modify the learner's thinking or behavior for the purpose of improving learning. According to researchers in the area, formative feedback should be multidimensional, no evaluative, supportive, timely, specific, credible, infrequent, and genuine (e.g., Brophy, 1981; Schwartz & White, 2000). Formative feedback is usually presented as information to a learner in response to some action on the learner's part. It comes in a variety of types (e.g., verification of response accuracy, explanation of the correct answer, hints, worked examples) and can be administered at various times during the learning process (e.g., immediately following an answer, after some period of time has elapsed). Finally, there are a number of variables that have been shown to interact with formative feedback's success at promoting learning (e.g., individual characteristics of the learner and aspects of the task).	Key words: Assessment, formative feedback, directiv feedback, facilitative feedback, learning, performance, individual differences, goal orientation, motivation, task characteristics
2. Comunicação, Interação e Discurso em Ambientes Virtuais de Aprendizagem.	LIMA, Luciana Guimarães Rodrigues de. Dissertação de Mestrado, Programa Interdisciplinar de Linguística Aplicada, Faculdade de Letras, Universidade Federal do Rio de Janeiro.	A presente pesquisa faz parte da linha de pesquisa Interação e Discurso. Esta foi realizada com alunos da Escola de Belas Artes da Universidade Federal do Rio de Janeiro. Objetivamente, pretende responder às seguintes questões: "Quais as características, potencialidades e limitações das ferramentas <i>e-mail</i> , <i>chat</i> e fórum de um ambiente virtual de aprendizagem em um curso semipresencial?" "Como ocorre a interação entre os participantes por meio dessas ferramentas?" Foi adotada uma	Palavras-chave: ambientes virtuais de aprendizagem, interação e interatividade, análise do discurs educação semipresencial

ESUD 2014 – XI Congresso Brasileiro de Ensino Superior a Distância
Florianópolis/SC, 05 – 08 de agosto de 2014 - UNIREDE

	Rio de Janeiro, 2009. http://www.latec.ufrj.br/monografias/2009_Luciana_Lima.pdf	perspectiva metodológica qualitativa de pesquisa-ação crítico-colaborativa, tendo como base os estudos de Thiollent (1994), Freitas (2003), Franco (2005) e Miranda (2006). Na busca de um melhor entendimento das questões que envolvem o tema, o referencial teórico foi fundamentado no pensamento de Moran (2004, 2006, 2007), Kenski (2007).	
3. Proposta Cooperativa em Curso de Graduação a Distância Construída em WIKIs	REAL, Luciane M. Corte; e CORBELLINI, Silvana. Trabalho de Conclusão do Curso (TCC)*Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS), 2011 http://www.seer.ufrgs.br/revista/article/download/21909/12711 .	O presente texto problematiza a construção de Trabalho de Conclusão de Curso (TCC) mediado por ambiente a distância (wiki) em um curso de Licenciatura em Pedagogia na modalidade a distância na Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Brasil. Para tal fim foi utilizado o estudo de caso de um grupo de dez alunos pertencentes a um orientador. O objetivo da investigação foi aprofundar as relações interpessoais (presencial e/ou a distância) que podem estar presentes na orientação e suas implicações. O referencial teórico que norteou o trabalho foi a Epistemologia Genética Piagetiana e contribuições da Psicanálise Lacaniana, a primeira concebe a construção do conhecimento na interação do sujeito com o meio e a segunda, o inconsciente e as suas implicações na construção deste sujeito.	Palavras chave: Educação a distância; Cooperação; Tecnologia na Educação; Wiki
4. Os processos educativos e o papel do professor tutor na e para comunicação e interação	NÖRNBERG, Nara (2011) Relatório de Pesquisa, São Leopoldo, Universidade do Vale do Rio dos Sinos http://www.abed.org.br/congresso2011/cd/192.pdf	A modalidade EaD trouxe em seu cerne a universalização e democratização do ensino, cada vez mais pessoas estão tendo acesso a educação. Entretanto, na modalidade EaD a arquitetura pedagógica precisa ser diferente da arquitetura utilizada na presencial. O foco deste trabalho é um relato de experiência constituído pela discussão sobre o uso da comunicação e interação através da mobilização de recursos como afetividade e criatividade nos cursos a distância ofertados pela Universidade do Vale do Rio dos Sinos. Uma vez que esta mobilização parece ser o elo visceral entre a permanência ou não dos sujeitos no ambiente virtual de aprendizagem. [...]. Resultado deste estudo ressalta a importância da comunicação dialógica enquanto competência a ser desenvolvida pelos professores tutores em e na sua prática docente.	Palavras-chave: Comunicação, Interação, Linguagem dialógica, Afetividade, Criatividade.

Quadro 3: Levantamento de publicações na forma de Relatórios de pesquisa, dissertações e Trabalhos de Conclusão de Curso - Fonte: Elaboração própria (2013)

CONSIDERAÇÕES

O que se buscou na pesquisa foi revisar publicações de estudos e pesquisas, considerando o estado de conhecimento, sobre a prática comunicativa entre atores envolvidos em educação a distância, em especial entre estudantes e tutores. Apresenta-se, dentre as publicações levantadas, os principais estudos que enfocam o tema e defendem a importância da teoria interacionista como fator preponderante no ensino aprendizagem no campo da EaD.

Comuns entre si, os estudos demonstram que os elementos essenciais para promover a comunicação eficaz, além do domínio e percepção da importância do papel da linguagem, são os aspectos atitudinais e afetivos. A dedicação e cuidados dispensados por tutores e professores na construção do conhecimento em EaD perpassam não pelo domínio, apenas, das ferramentas tecnológicas instrumentais e de conteúdo, mas pela habilidade, constituída dentro da sua formação pedagógica, em comunicar-se com o discente orientando-o e estimulando-o para alcançar os seus objetivos educacionais.

As limitações da pesquisa se deram pela dificuldade de acesso a textos de periódicos, dissertações e teses, em especial os indexados e revisados por pares, pela

escassez de artigos sobre esse tema, além de dificuldades de acesso a tais plataformas. Acrescenta-se, ainda, que ao levantar sobre o tema “comunicação em EaD”, revela-se predominantemente nas abordagens acerca das TICs, com referências, conceitos e estruturas tecnológicas e não o ato de comunicar e interagir entre sujeitos com intenções pedagógicas.

O desafio da educação a distância é apropriar-se de habilidades comunicacionais partindo da impessoalidade à aproximação entre os envolvidos. O *feedback* deve ser adequado quanto à linguagem, conteúdo, frequência. Sendo assim a comunicação pode ser efetiva quando há troca e, dentro dessa troca, todos os atores envolvidos passam à condição de sujeitos partícipes da construção do conhecimento.

REFERÊNCIAS

- ABREU-E-LIMA, Denise Martins de; ALVES, Mario Nunes. **O feedback e sua importância no processo de tutoria a distância**. 2011. Acessado em 31/03/2013. Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0103-73072011000200013&lang=pt
- ALBERTI, Taís Fim; *et al.* **A convivência de duas correntes epistemológicas nas concepções de aprendizagem na EaD**. In: IX Congresso nacional de Educação – EDUCERE, III Encontro Sul Brasileiro de Psicopedagogia, 2009, Curitiba: Anais PUCPR, 2009. P.7676-7690. Acessado em 30/09/2013. Disponível em www.pucpr.br/eventos/educere/educere2009/anais/pdf/2604_1915.pdf
- BICALHO, Rute Nogueira de Moraes; OLIVEIRA, Maria Cláudia Santos Lopes de. **O processo dialógico de construção do conhecimento em fóruns de discussão**. 2012. Acessado em 31/03/2013. Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1414-32832012000200014&lang=pt
- DAMIANI, Magda Floriana. **Entendendo o trabalho colaborativo em educação e revelando seus benefícios**. Educar, Curitiba, n. 31, p. 213-230, Ed. UFPR, 2008.
- GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 3 ed. São Paulo: Atlas, 1991.
- HACK, Josias Ricardo. **Comunicação dialógica na educação superior a distância: a importância do papel do tutor**. Signo y pensamiento, 2010, Vol.29 (56), pp.114-123
- LAFFIN, Maria Hermínia Lage Fernandes; GAYA, Sidneya Magaly. **Pesquisas e estudos sobre a formação de Jovens e Adultos**. Acessado em 31/03/2013. Disponível em: <http://www.revistas.uneb.br/index.php/educajovenseadultos/article/view/256>
- LIMA, Luciana Guimarães Rodrigues de. **Comunicação, Interação e Discurso em Ambientes Virtuais de Aprendizagem**. Dissertação de Mestrado, Programa Interdisciplinar de Linguística Aplicada, Faculdade de Letras, Universidade Federal do Rio de Janeiro. Rio de Janeiro, 2009. Acessado em 21/07/2013. Disponível em: http://www.latec.ufrj.br/monografias/2009_Luciana_Lima.pdf

OLIVEIRA, Sheila da Costa. **A inteligência linguística em educação a distância**. 2006. Acessado em 31/03/2013. Disponível em: <http://link.periodicos.capes.gov.br/sfxlcl41?ctx>

OLIVEIRA, Maria Marly de. **Como fazer projetos, relatórios, monografias, dissertações e teses**. 5ª ed. [rev.] Rio de Janeiro: Elsevier, 2011.

PRIMO, Alex. **O aspecto relacional das interações na Web 2.0**. E- Compós (Brasília), v. 9, p. 1-21, 2007.

PRETI, Oreste. **O Estado da arte sobre “Tutoria”: modelos e teorias em construção**. Acessado em 30/09/2013. Disponível em www.uab.ufmt.br/uab/images/artigos_site_uab/tutoria_estado_arte.pdf

MÜLBERT, Ana Luisa; *et al.* **A interação em ambientes virtuais de aprendizagem: motivações e interesses dos alunos**. CINTED-UFRGS. V. 9 N° 1, Jul/2011. Acessado em 21/07/2013. Disponível em <http://seer.ufrgs.br/renote/article/viewFile/21972/12745>

PRIMO, Alex Fernando Teixeira. Ferramentas de interação na web: travestindo o ensino tradicional ou potencializando a educação através da cooperação?. In: **RIBIE 2000 – V Congresso Iberoamericano de Informática Educativa**, Viña del Mar, 2000. Disponível em: <http://sm.dei.uc.pt/ribie/docfiles/txt200372912647Ferramentas%20de%20intera%C3%A7%C3%A3o%20na%20web.pdf>. Acesso em: 25 de maio de 2014.

REAL, Luciane Magalhães Corte. **Aprendizagem amorosa na interface escola - projeto de aprendizagem e tecnologia digital**. Tese Programa de Pós Graduação em Informática na Educação/UFRGS, 2007.

ROMANOWSKI, Joana Paulin; ENS, Romilda Teodora. **As pesquisas denominadas do tipo “estado da arte” em educação**. Acessado em 27/11/2013. Disponível em: <http://www2.pucpr.br/reol/index.php/DIALOGO?dd1=237&dd99=view>

SHUTE, Valerie J. **Focus on Formative Feedback**. 2007. Acessado em 31/03/2013. Disponível em: <http://www.ets.org/Media/Research/pdf/RR-07-11.pdf>

TOSTES, Simone Correia. **O bom professor no ambiente virtual**. Cadernos do CNLF, Vol. XIV, N° 2, t. 2. 2010. Acessado em 18/09/2013. Disponível em http://www.filologia.org.br/xiv_cnlftomo_2/1242-1254.pdf

VERGARA, Sylvia Constant. **Estreitando relacionamentos na educação a distância**. 2007. Acessado em 31/03/2013. Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0103-73072011000200013&lang=pt