
MODELO TEÓRICO DA EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA: ESTUDO SOBRE A TEORIA DA INTERAÇÃO E COMUNICAÇÃO

Daniela Tissuya Silva TODA^{1*}; Adriana Lúcia Oliveira RODRIGUES¹

1. Mestre em Educação – Universidade Federal de Rondônia.

*Autor Correspondente: daniela.toda@ifro.edu.br

Recebido em: 10 de agosto de 2018 - **Aceito em:** 15 de outubro de 2018

RESUMO: A Taxonomia de Keegan classifica os modelos teóricos da Educação a Distância, que são utilizados como fundamentos para a elaboração e oferta de cursos nessa modalidade. Essa taxonomia é composta por três modelos teóricos: Teoria da Industrialização, Teoria da Autonomia e Independência, e a Teoria da Interação e Comunicação. Este trabalho é o resultado de uma pesquisa bibliográfica que utilizou as publicações de John A. Baath, Borje Holmberg e David Sewart e tem como objetivo comparar as linhas de pensamento que compõem a Teoria da Interação e Comunicação. Os resultados apontam que os autores, embora compreendam que os cursos a distância precisam dialogar com o aluno, possuem divergências sobre a forma de como isso ocorre.

PALAVRAS-CHAVE: Educação a distância. Interação. Comunicação.

INTRODUÇÃO

A Educação a Distância (EaD), modalidade de ensino no qual os processos de ensino e aprendizagem ocorrem com os professores separados temporal e geograficamente, e que utiliza o suporte de tecnologias – seja por correspondência, rádio, televisão, internet, entre outras, para a mediação desses processos, é uma forma antiga de ensino – o primeiro registro de oferta de EaD foi em 1728, com o curso por correspondência, ministrado por Caleb Phillips (NUNES, 2009).

O crescimento de cursos por EaD, assim como o número de instituições, polos e alunos vinculados à essa modalidade está atrelado à evolução das Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC). Os dados da Associação Brasileira de Educação a Distância (ABED), que realiza anualmente um censo sobre essa modalidade no Brasil, por exemplo, mostram que foram ofertados 2.601 cursos¹ totalmente a distância no ano de 2015² e juntos, esses cursos tiveram 796.057 alunos matriculados (ABED, 2016).

A Universidade Aberta do Brasil (UAB), estabelecida em 2006 pelo governo federal, assim como os dados acima mostrados, aponta a significância e o alcance da modalidade EaD para a oferta de cursos. O Decreto nº 5.800 que instituiu a UAB, a define como sistema de

¹Entre Ensino Fundamental, Ensino Médio, Educação para Jovens e Adultos, técnico, sequencial, graduação e pós-graduação.

²Os dados obtidos são fornecidos pelas instituições que aceitam participar do censo.

ensino por meio da modalidade de EaD, criado com o propósito para expandir e interiorizar a oferta de cursos e programas de educação superior no país, visando:

- I - oferecer, prioritariamente, cursos de licenciatura e de formação inicial e continuada de professores da educação básica;
- II - oferecer cursos superiores para capacitação de dirigentes, gestores e trabalhadores em educação básica dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios;
- III - oferecer cursos superiores nas diferentes áreas do conhecimento;
- IV - ampliar o acesso à educação superior pública;
- V - reduzir as desigualdades de oferta de ensino superior entre as diferentes regiões do País;
- VI - estabelecer amplo sistema nacional de educação superior a distância; e
- VII - fomentar o desenvolvimento institucional para a modalidade de educação a distância, bem como a pesquisa em metodologias inovadoras de ensino superior apoiadas em tecnologias de informação e comunicação. (BRASIL, 2006, p. 1).

A crescente oferta de cursos em EaD no Brasil e essa iniciativa do governo federal, não conteve, entretanto, a desconfiança na efetividade dessa modalidade de ensino. Shlosser (2010), considera que parte dessa suspeita se deve ao fato dos primeiros cursos ofertados em EaD terem sido destinados para formação técnica, corroborando com a impressão de que esta modalidade servia apenas para alcançar parte da sociedade desfavorecida economicamente.

Os cursos de EaD, contudo, possuem bases teóricas que fundamentam o desenvolvimento dos processos de ensino e aprendizagem. Os estudos sobre essas teorias foram desenvolvidos a partir da década de 1970 e, assim como as teorias educacionais sobre o ensino regular³, diferem entre si. Nesse tocante, Desmond Keegan (1996), pesquisador de EaD, realizou uma investigação sobre as teorias educacionais utilizadas em instituições de ensino que ofertavam cursos nessa modalidade e, com os dados obtidos, as classificou no que foi denominado de Taxonomia de Keegan.

A Taxonomia de Keegan classifica em três as bases teóricas educacionais da EAD. São elas: (i) Teoria da Industrialização; (ii) Teoria da Interação e Comunicação; (iii) Teoria da Autonomia e Independência.

Cada uma dessas teorias possui componentes basilares que norteiam a concepção e o desenvolvimento de cursos, de forma a revelar a vertente pedagógica da instituição ofertante. A partir do exposto, este artigo apoia-se na Taxonomia de Keegan e nos autores listados por Keegan (1996) acerca da Teoria da Interação e Comunicação para realizar uma análise comparativa sobre esse fundamento teórico educacional de EaD.

³ O termo “ensino regular” é muito utilizado na literatura sobre EAD para distinguir o ensino presencial do a distância.

TAXONOMIA DE KEEGAN

Entre a década de 70 e 80, o pesquisador Desmond Keegan realizou uma pesquisa sobre os modelos educacionais utilizados nas principais instituições de ensino que ofertam cursos em EAD. As instituições que fizeram parte da pesquisa são diversificadas, no que tange tamanho e forma organizacional, e estão distribuídas em onze países. A partir do resultado da pesquisa, Keegan classificou os principais modelos educacionais utilizados nos últimos 100 anos, considerando os seguintes fatores: definição de campo de EAD, tipos institucionais, estratégias didáticas, meios de comunicação, e formas de ensino e aprendizagem (KEEGAN, 1996). O resultado da organização dos modelos teóricos encontrados foi uma taxonomia, conhecida como Taxonomia de Keegan.

Os modelos contidos na Taxonomia de Keegan são: (i) Teoria da Industrialização; (ii) Teoria da Interação e Comunicação; (iii) Teoria da Autonomia e Independência.

O modelo da Teoria da Industrialização utiliza técnicas industriais para a disseminação de instrução. Moore (2007, p. 238) lista tais técnicas como “planejamento sistemático, especialização da equipe de trabalho, produção em massa de materiais, automação, padronização e controle de qualidade, bem como usar um conjunto completo de tecnologias de comunicação modernas”. Com base nessa teoria, a aplicação dessas técnicas possibilita uma educação de alta qualidade para grande número de alunos (MOORE, 2007).

A Teoria da Autonomia e Independência baseia-se na independência dos alunos como uma ferramenta do processo de aprendizado. Moore (2007, p. 245) explica que:

[...] os alunos têm capacidades diferentes para tomar decisões a respeito de seu próprio aprendizado. A capacidade de um aluno para desenvolver um plano de aprendizado pessoal, a capacidade para encontrar recursos para o estudo em seu próprio ambiente comunitário ou de trabalho e a capacidade para decidir sozinho quando o progresso foi satisfatório, não precisam ser concebidos como uma preocupação irrelevante e deplorável em um sistema controlado pelo instrutor que opera sem obstáculos.

Esse entendimento de que a independência e autonomia do aluno é um fator agregador para o seu aprendizado começou a ser discutido na década de 70 e atualmente pode ser encontrado em maior ou menor grau nos programas de EaD, de acordo com Moore (2007).

A Teoria da Interação e Comunicação, objeto de estudo deste trabalho, considera que a interação e a comunicação são fatores importantes nos processos de ensino e aprendizagem e,

possíveis de serem trabalhados em cursos de EaD⁴. O aprofundamento dessa teoria está na próxima seção.

TEORIA DA INTERAÇÃO E COMUNICAÇÃO

A teoria da interação e comunicação versa sobre o valor da interação e da comunicação entre os participantes dos processos de ensino e aprendizagem, principalmente nos binômios professor – aluno; aluno – instituição; e aluno – aluno.

A importância da interação na EaD foi estudada sob muitos ângulos. Maia e Lannes (2012) explicam sob esta teoria, a interatividade foi exercida como facilitador da aprendizagem, elemento de manutenção de contato e como concepção de comunicação bidirecional. Dessa mesma forma, a comunicação foi experimentada e trabalhada sob muitas formas, como em materiais didáticos, ligações telefônicas e teleconferências.

Os primeiros estudiosos dessa teoria são: John A. Bääth, Börje Holmberg⁵, David Sewart. Esses pesquisadores defendem a importância da interação e comunicação na EaD, todavia, a contribuição de cada um para a fundamentação dessa corrente teórica possui divergências. Os próximos subtítulos apresentam as características da Teoria da Interação e Comunicação defendidas em seus estudos.

John A. Baath e a comunicação bidirecional

O pesquisador sueco John A. Baath⁶ é um pesquisador sobre o desenvolvimento da teoria da comunicação bidirecional para a EaD. Em seu trabalho, Baath analisa a importância do papel do tutor e do material didático em cursos dessa modalidade e como esses são pertinentes para que seja desenvolvida uma comunicação entre professor e aluno; e aluno e instituição. Para o pesquisador, o tutor do curso por correspondência é o centro do conceito de comunicação bidirecional, pois ele promoverá a motivação inicial que o aluno de curso a distância necessita para estudar, excedendo às atribuições de correção de atividades e de

4 A discussão desta teoria começou na década de 70, antes do uso de ferramentas de comunicação via internet na EaD.

5 Durante a pesquisa o nome do pesquisador foi encontrado grafado de diversas formas, sendo as mais comuns: Börger, Börge, Börje. Adotou-se a grafia Börje neste trabalho por ter sido esta a maneira mais encontrada em artigos e nas livrarias virtuais.

6 Encontrou-se no decorrer da pesquisa o nome do pesquisador grafado de diversas formas, sendo as mais recorrentes: Bääth, Bääth, Bääth, Baath, Baat, Bath. Adotou-se a grafia Baath neste trabalho por ser esta a forma mais repetida nos textos pesquisados.

avaliação de desenvolvimento da aprendizagem, ou seja, o tutor é quem desenvolve uma relação e a comunicação com o aluno. O autor afirma que:

A partir de experiência pessoal, descobri que o tutor pode estimular seus alunos a atingir os resultados mais notáveis, por meios de críticas construtivas, encorajamento, envolvimento pessoal nos problemas individuais de aprendizagem do aluno.

Quando escrevi materiais para cursos por correspondência, eu estava atingido pela ideia de que era possível prover algum tipo de comunicação bidirecional dentro do material, por meio de exercícios, questões ou testes de autocorreção com modelo detalhado ou exemplo de respostas. (BAATH, apud KEEGAN, 1986, p. 91, tradução nossa).

Baath também examinou a aplicabilidade de teorias educacionais de Skinner, Rothkopf, Ausubel, Egan, Bruner, Rogers e Gagné para a educação por correspondência (KEEGAN, 1986). Como resultado da pesquisa, Baath concluiu que todos os modelos testados são adaptáveis à EaD, entretanto os modelos de Ausubel, Skinner e Rothkopf se apresentam particularmente aplicáveis a essa modalidade, enquanto os modelos de Bruner e Rogers necessitam de atenção especial (HOLMBERG, 1981, apud KEEGAN, 1986).

Börje Holmberg e a conversação didática guiada

Börje Holmberg, autor de livros sobre os fundamentos da educação a distância, utilizou a Teoria da Interação e Comunicação como base para o desenvolvimento dos processos de ensino e aprendizagem em EaD. Após realizar pesquisas sobre o tema, Holmberg (1983) baseia sua abordagem em sete postulados. São eles:

1. A relação pessoal entre os participantes do processo de ensino e aprendizagem motiva e promove o prazer em estudar;
2. A relação pessoal pode ser nutrida por material auto instrucional bem desenvolvido e pela comunicação a distância de duas vias;
3. O prazer intelectual e a motivação para estudos são favoráveis para o alcance de objetivos de estudo e para o uso apropriado de métodos e processos;
4. O ambiente, a linguagem e as convenções acerca de uma conversação amigável favorece a relação pessoal, conforme preconiza o postulado número 1;
5. As mensagens enviadas e recebidas são relativamente fáceis de serem entendidas e lembradas;

6. O conceito de conversação pode ser transferido para o uso das mídias disponíveis na EAD;
7. O planejamento e a orientação do trabalho são necessários para o estudo organizado.

Os postulados de Holmberg sustentam seu modelo pedagógico de interação e comunicação, denominado de **conversação didática guiada**. Nesse modelo, tutores, professores, autores de materiais didáticos e alunos devem interagir durante o processo de ensino e aprendizagem para que os objetivos da aprendizagem sejam alcançados. Para Holmberg, a comunicação entre os participantes desse processo ocorre em dois níveis chamados de: comunicação real e comunicação simulada.

A **comunicação real** é bidirecional entre tutores, professores e alunos. Em sua publicação de 1983, Holmberg afirma que a comunicação real é realizada por telefone ou correspondência postal. Entretanto, com o avanço das Tecnologias da Informação e Comunicação (TIC), a comunicação real ocorre atualmente por meio de mídias suportadas pela internet, como e-mail, *chat*, fórum de discussão, videoconferência, entre outros.

A **comunicação simulada** é unidirecional e ocorre por meio dos materiais didáticos. Linguagem pessoal, exercícios de autocorreção e questões de revisão com modelos de respostas são elementos que podem compor a comunicação simulada.

Para que a conversação didática guiada ocorra com sucesso, Holmberg (1983) cita as principais características que dela devem fazer parte:

- Apresentações do objeto de estudo com linguagem simples e clara, de fácil leitura e com densidade moderada;
- Avisos e conselhos para os alunos sobre o que fazer, o que evitar, e o que prestar especial atenção, e apresentar o motivo de cada um;
- Solicitações para troca de ideias, para questionar e julgar o que deve ser aceito e o que deve ser rejeitado;
- Envolver o aluno emocionalmente para que desperte nos alunos o interesse pessoal no objeto de estudo;
- Escrita pessoal com o uso de pronomes próprios e possessivos;
- Marcar a mudança de temas por meio de declarações explícitas, alterações tipográficas, ou alterações de interlocutores.

O ponto central da teoria de Holmberg é que a conversação didática guiada promove uma empatia entre alunos e a instituição de ensino, e quanto maior a empatia, maior o

envolvimento dos alunos com os objetos de estudo, maior a motivação em estudar e maior a efetividade da aprendizagem. Entretanto, em uma publicação de 2003, ele mesmo afirma que:

[...] eu usei uma terminologia um tanto infeliz. Me referi ao caráter conversacional da educação a distância como “didática”, um adjetivo que em muitos casos indica uma abordagem autoritária (o oposto do que quis expor). Ao contrário de conversação didática guiada, agora eu prefiro o termo conversação ensino-aprendizagem [...]. Apesar das deficiências indicadas, a essência da teoria continua válida (HOLMBERG, 2003, tradução nossa).

A alteração de termos para denominar o modelo pedagógico defendido de Holmberg, advindo de novo entendimento do autor sobre o assunto, não implica, no entanto, em alteração dos seus postulados e características.

David Sewart e o sistema de tutoria

O pesquisador britânico David Sewart foi professor de cursos a distância da *Open University* e também membro do Conselho Internacional de Educação a Distância (ICDE).

Em suas publicações, Sewart demonstra sua experiência com a gestão de cursos a distância na *Open University*, compreendendo fatores didáticos e administrativos como a formação do docente, as funções do tutor presencial e do tutor a distância e o sistema de gerenciamento de informações sobre o aluno. Além disso, Sewart concentra suas preocupações sobre a EAD em dois pontos: o material didático e o *feedback* ao aluno. Para o pesquisador, o material didático, por melhor que seja, nunca desempenhará todas as funções de um professor de um curso presencial, e mesmo se isso fosse possível, seria extremamente caro, pois teria que refletir o complexo processo de interação entre professor e cada aluno individual (KEEGAN, 1986; PIVA JUNIOR et al, 2011).

Isso leva ao segundo ponto dos escritos de Sewart: o *feedback*. O autor considera que o contexto de aprendizagem de um aluno de curso presencial não é igual ao de um aluno de curso a distância, pois o primeiro, dentre outras diferenças, possui o *feedback* instantâneo do professor, seja na forma oral ou gestual, o que não ocorre com o aluno a distância.

Para suprir tal lacuna, Sewart propõe que as instituições de cursos a distância disponibilizem um intermediário, uma pessoa que fará o suporte ao aluno quando e quantas vezes este necessitar.

Os modelos de mediação testados na *Open University* e publicados por Sewart contemplam o tutor - cujas funções são sintetizadas em nortear os estudos específicos do curso, orientar sobre como estudar e avaliar e realizar o feedback das atividades avaliativas; e os diversos modelos de tutoria testados pela instituição, suas vantagens e falhas.

METODOLOGIA

Para a realização deste trabalho foi utilizada a pesquisa bibliográfica, com base em leitura corrente, cuja escolha se deve ao fato de ser o procedimento que melhor se adequa ao objetivo deste trabalho, conforme pondera Gil (2002, p. 44) “as pesquisas sobre ideologias, bem como aquelas que se propõem à análise das diversas posições acerca de um problema, também costuma ser desenvolvidas quase exclusivamente mediante fontes bibliográficas”.

As obras e textos utilizados para fundamentar o procedimento metodológico são: *Assignments in distance education: An overview* (BAATH, J.); *Guided didactic conversation in distance education* (HOLMBERG, B., 1983); *Theory and practice of distance education* (HOLMBERG, B. 1995); *A theory of distance education based on empathy* (HOLMBERG, B., 2003); *The foundations of distance education* (KEEGAN, D., 1996); *Interaction and communication* (KEEGAN, D., 1986); *Tuition and counselling: supporting the teachers for competitive advantage* (SEWART, D., 1998). As informações completas estão disponíveis na seção “Referências Bibliográficas”.

RESULTADOS

Os três autores estudados para este trabalho, consideram que os cursos em EaD devem ser planejados de forma a dialogar com o aluno e manter uma relação próxima com ele, mesmo diante da distância física entre os envolvidos no processo de ensino e aprendizagem.

Baath, Holmberg e Sewart consideram que a tutoria é fator essencial para que o aprendizado do aluno ocorra, assim como o seu envolvimento e interação nos processos de ensino e aprendizagem seja eficaz. Para os três, uma das funções do tutor é motivar o aluno a se comprometer com o processo de ensino e aprendizagem. Nesta perspectiva, Sewart é quem tem maior experiência com diferentes modelos de tutoria, nos quais são apresentados distintos tipos de tutoria com funções específicas.

Apesar de partilharem da mesma corrente teórica e concentrarem seus estudos em modelos pedagógicos para a EAD, os pesquisadores divergem entre si em pontos importantes, tais como o material didático. Baath e Holmberg compreendem que o material didático pode compor a comunicação entre instituição e aluno, se desenvolvido de forma a conversar com o estudante, e para tal, testaram formas de manter o diálogo com o aluno por meio de textos e exercícios avaliativos. Todavia, Sewart desconfia da capacidade que o material didático possui para dialogar com o aluno de forma satisfatória, pois considera que a falta de contato face-a-face entre aluno e professor é algo que não pode ser facilmente suprido.

A pesquisa de Baath sobre a aplicabilidade das teorias educacionais utilizadas no ensino presencial para a EAD destaca-se dentre as demais pesquisas estudadas, porque demonstra que as teorias podem ser adaptadas à essa modalidade de ensino, respeitando as suas especificidades.

Por último, destacamos que a grande preocupação dos pesquisadores em amenizar a distância entre professor e aluno, e o impacto que ela pode ter no desenvolvimento da aprendizagem.

CONCLUSÃO

Há de se considerar que quando as pesquisas descritas por Keegan foram realizadas (entre década de 70 e 80) os recursos tecnológicos dos dias atuais ainda não existiam. Portanto, a comunicação entre professor – aluno, aluno – instituição, e aluno – aluno, baseava-se na correspondência ou nos precários sistemas tecnológicos disponíveis na época. Mesmo assim, o fator interação e comunicação com o aluno foi o fundamento de uma corrente teórica que começou a ser desenvolvida pouco antes da publicação de Keegan e que foi sedimentando-se durante as décadas seguintes.

O cerne da Teoria da Interação e Comunicação é que a distância física entre aluno e professor/instituição de ensino não seja fator prejudicial ao aprendizado do aluno. Os mecanismos para manter um diálogo com o aluno da EAD são desenvolvidos para a ausência de aulas presenciais seja suprida e o aprendizado ocorra satisfatoriamente. Outro ponto marcante encontrado é a preocupação com o envolvimento afetivo do aluno com o processo de aprendizagem. A motivação para estudar é muito prezada, assim como a boa relação entre alunos, tutor, professor e instituição.

Ao ponderar sobre a grande oferta de dispositivos tecnológicos para comunicação e interação que atualmente estão disponíveis para o uso na educação, e as mudanças que ocorrem na sociedade devido ao desenvolvimento tecnológico, pode-se considerar que as instituições de ensino que ofertam cursos a distância possuem ferramentas diversificadas capazes de dar suporte para o desenvolvimento de cursos baseados na Teoria da Interação e Comunicação.

THEORETICAL MODEL OF DISTANCE EDUCATION: STUDY ON THE INTERACTION AND COMMUNICATION THEORY

ABSTRACT: Keegan's Taxonomy classifies the theoretical models of Distance Education, which are used as foundations for the elaboration and offer of courses in this modality. This taxonomy is composed of three theoretical models: Theory of Industrialization, Theory of Autonomy and Independence, and Theory of Interaction and Communication. This work is the result of a bibliographical research that used the publications of John A. Baath, Borje Holmberg and David Sewart and aims to compare the lines of thought that make up the Theory of Interaction and Communication. The results point that the authors, although comprehend that the distance courses need to dialogue with the students, they diverge about the form of how it occurs.

KEYWORDS: Distance education. Interaction. Communication.

REFERÊNCIAS

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA. **Censo EAD.BR:** relatório analítico da aprendizagem a distância no Brasil 2015. Curitiba: Intersaberes, 2016. Disponível em: <http://abed.org.br/arquivos/Censo_EAD_2015_POR.pdf>. Acesso em: 05 fev. 2018.

BAATH, J. **Assignments in distance education:** An overview. Disponível em: <<http://web.worldbank.org/archive/website00236B/WEB/POSTAL01.HTM>>. Acesso em: 27 fev. 2016.

HOLMBERG, B. Guided didactic conversation in distance education. In: SEWART, D.; KEEGAN, D.; HOLMBERG, B. (Eds.). **Distance education:** International perspectives. Londres: Croom Helm, 1983. p. 114-122. Disponível em: <<http://www.c3l.uni-oldenburg.de/cde/support/readings/holm83.pdf>>. Acesso em: 23 jan. 2016.

_____. **Theory and practice of distance education.** Nova Iorque: Routledge, 1995. In: Free Trial Internet. Disponível em: <<http://www.questia.com/PM.qst?a=o&d=109055580>>. Acesso em: 24 jan 2016.

_____. **John Bååth 1931-1999:** obituary. Disponível em: <http://www.wojde.org/FileUpload/bs295854/File/john_baath.pdf>. Aesso em: 07 fev 2016.

_____. A theory of distance education based on empathy. In: MOORE, M. G. (Ed.). **Handbook of distance education.** Mawhaw: Lawrence Erlbaum Associates Inc., 2003.
GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa.** 4 ed. São Paulo: Editora Atlas, 2002.

KEEGAN, D. **The foundations of distance education**. 3 ed. Londres: Routledge, 1996.

KEEGAN, D. Interaction and communication. In: KEEGAN, D. *The foundations of distance education*. Kent, UK.: Croom Helm, 1986. Disponível em: < <http://www.c3l.uni-oldenburg.de/cde/support/readings/keegan86.pdf>>. Acesso em: 07 fev. 2016.

MOORE, M.; KEARSLEY, Greg. **Educação a Distância: uma visão integrada**. São Paulo: Thomson Learning, 2007.

NUNES, I. B. A história da EAD no mundo. In: LITTO, F. M.; FORMIGA, M. (Orgs.). **Educação a distância: o estado da arte**. São Paulo: Pearson, 2009. p. 2 – 8.

PIVA JUNIOR, D. et al. **EAD na prática: planejamento, métodos e ambientes de educação online**. Rio de Janeiro: Elsevier, 2011.

SEWART, D. Tuition and counselling: supporting the teachers for competitive advantage. In: LATCHEM, C.; LOCKWOOD, F. (Eds). **Staff development in open and flexible learning**. Londres: Routledge, 1998.

SHLOSSER, R. L. A atuação dos tutores nos cursos de Educação a Distância. **Revista Digital da CVA-RICESU**, v. 6, n. 22, 2010. Disponível em: <<http://pead.ucpel.tche.br/revistas/index.php/colabora/article/viewFile/128/112>>. Acesso em: 29 jul. 2015.