TRABALHO FINAL DE CURSO

CURSO DE ESPECIALIZAÇÃO *LATO SENSU* EM TUTORIA EM EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA

A CENTRALIDADE DA TUTORIA E DA MEDIAÇÃO PEDAGÓGICA NA EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA: UM PLANO DE AÇÃO PARA O MOODLE UFMS

Ormezinda Maria Ribeiro
ormezinda.ribeiro@ufms.br

Everton dos Santos
everton.santana@ufms.br

Resumo: Este plano de ação é resultado do Trabalho Final de Curso realizado no Curso de Especialização Lato Sensu em Tutoria em Educação a Distância, da Agência de Educação Digital e a Distância (Agead) da Universidade Federal de Mato Grosso do Sul (UFMS), como pré-requisito para obtenção do título de especialista. O objetivo deste trabalho é apresentar um Plano de Ação para o modelo de tutoria de uma disciplina extensionista dos cursos de graduação do Programa UFMS Digital da Agead/UFMS. O AVA Modelo analisado foi da disciplina Mediação e Conciliação de Conflitos, com carga horária de 51 horas, sendo 17 horas dedicadas à realização de ações de extensão. O plano de ação foi desenvolvido com base no material didático, enunciados, modelos e rubricas de avaliação do AVA Modelo analisado. As ações propostas indicam possíveis caminhos que podem impactar a qualidade da tutoria e o bom aproveitamento e aprendizagem dos estudantes, com destaque para os feedbacks nos fóruns, melhoria no processo de curadoria, revisão de materiais e acessibilidade.

Palavras-chave: AVA. Plano de Ação. Modelo de Tutoria.

Abstract: This action plan is the result of the Final Course Project completed in the Lato Sensu Specialization Course in Distance Education Tutoring, offered by the Digital and Distance Education Agency (AGEAD) of the Federal University of Mato Grosso do Sul (UFMS), as a prerequisite for obtaining the specialist title. The objective of this work is to present an Action Plan for the tutoring model of an extension course in the undergraduate courses of the UFMS Digital Program of AGEAD/UFMS. The Model VLE analyzed was for the discipline "Mediation and Conflict Reconciliation," with a workload of 51 hours, with 17 hours dedicated to outreach activities. The action plan was developed based on the teaching materials, statements, models, and evaluation rubrics of the Model VLE analyzed. The proposed actions indicate possible paths that can impact the quality of tutoring and student

achievement and learning, with emphasis on feedback in forums, improvements in the curation process, material review, and accessibility.

Keywords: VLE. Action Plan. Tutoring Model.

1 Introdução

O presente Plano de Ação emerge da crescente demanda por aprimoramento das práticas de tutoria e do engajamento discente no contexto da oferta da disciplina Mediação e Conciliação de Conflitos, na modalidade de Educação a Distância (EaD) no Ambiente Virtual de Aprendizagem (AVA) Moodle da Universidade Federal de Mato Grosso do Sul (UFMS). Assim, delineia estratégias e ações específicas para otimizar a experiência educacional, fortalecer a interação entre tutores e discentes e fomentar um ambiente virtual de aprendizado dinâmico e participativo.

2 Diagnóstico do AVA Modelo

2.1 Identificação e Descrição dos Elementos do AVA Moodle (Modelo Analisado)

O Ambiente Virtual de Aprendizagem Moodle, utilizado como modelo para esta análise, apresenta uma estrutura organizada em blocos e seções, visando facilitar a navegação e o acesso aos recursos e atividades da disciplina Mediação e Conciliação de Conflitos. Os principais elementos identificados são:

- **Bloco de Identificação e Acesso:**
    - **Logotipo e Nome da Instituição (UFMS):** Localizado geralmente no cabeçalho, reforça a identidade institucional e o acesso unificado apor meio do passaporte institucional.
    - **Barra de Navegação Global:** Permite o acesso a outras áreas do Moodle, como perfil, mensagens e calendário.
    - **Bloco de Usuário:** Apresenta informações do usuário logado, acesso ao perfil, notas e opções de sair.
- **Bloco de Informações Gerais da Disciplina:**
    - **Avisos:** Espaço para comunicados importantes do professor especialista e/ou tutor, geralmente exibidos em destaque na página inicial.
    - **Plano de Ensino:** Disponibilização do documento integral do plano de ensino da disciplina, permitindo aos estudantes conhecerem a ementa, objetivos, programa, metodologia, avaliação e bibliografia.
    - **Cronograma de Atividades:** Apresentação detalhada das datas e prazos para as leituras, videoaulas, participações em fóruns e avaliações de cada

módulo. O link externo para o cronograma detalhado reforça a organização temporal da disciplina.

- **Material Didático:** Seção que organiza o acesso aos diversos recursos de aprendizagem, como leituras obrigatórias (com links para o Acervo Digital da Biblioteca da UFMS), videoaulas, podcasts e a curadoria de materiais no Padlet. A organização por módulos e unidades de conteúdo facilita a localização dos materiais correspondentes.
- **Fórum "Fale com a Tutoria":** Espaço dedicado à comunicação direta com o professor tutor para dúvidas, esclarecimentos e suporte técnico e pedagógico. A indicação dos horários e canais de atendimento da tutoria é essencial para a organização dos estudantes.

- **Blocos de Conteúdo e Atividades por Módulo:**
  - **Módulo 1 – Sistema multiportas de solução de disputas:**
    - **Unidade 1 - Política Pública de resolução de conflitos no âmbito do Judiciário:** Contém os materiais de estudo (leituras, videoaulas, recursos extras) e as atividades correspondentes (fórum de discussão, atividade de checkout de presença, questionário de avaliação).
    - **Unidade 2 - Meios de solução de conflitos em espécie:** Segue a mesma estrutura de recursos e atividades da Unidade 1.
  - **Módulo 2 – Aplicação das formas consensuais:**
    - **Unidade 1 - Sessão de mediação e círculo restaurativo:** Organização similar com materiais e atividades específicas deste conteúdo.
    - **Unidade 2 - Planejamento da ação de extensão:** Materiais e atividades preparatórias para a ação extensionista.
  - **Módulo 3 – Ação extensionista: “Vamos mediar?”:**
    - **Unidade 1 - Realização da ação de extensão:** Orientações e espaços para o desenvolvimento da atividade prática.
    - **Unidade 2 - Relatório da ação de extensão:** Espaço para a submissão e acompanhamento do relatório da ação.
  - **Atividades de Checkout de Presença:** Presentes em cada módulo, indicam a necessidade de uma ação específica do estudante para o registro da frequência.
  - **Fóruns de Discussão:** Um fórum específico para cada unidade ou tema, incentivando a interação e o debate entre os estudantes e o tutor.

- **Questionários de Avaliação dos Módulos:** Instrumentos para verificar a aprendizagem ao final de cada módulo.

- **Bloco de Avaliação e Acompanhamento:**
  - **Livro de Notas:** Ferramenta para os estudantes acompanharem seu desempenho nas atividades avaliativas.
  - **Informações sobre a Avaliação:** Detalhamento dos critérios, pesos e cálculo da média final, incluindo as avaliações dos módulos (A1, A2), a ação presencial de extensão (A3), a avaliação presencial (AP) e a prova optativa (PO).
- **Bloco de Recursos Adicionais:**
  - **Acervo Digital (Bibliotecas UFMS):** Link direto para a biblioteca virtual da universidade.
  - **Curadoria de Materiais no Padlet:** Acesso a recursos extras selecionados para aprofundamento.
  - **Podcasts:** Disponibilização de conteúdo em formato de áudio.
- **Bloco de Tutoria e Comunicação:**
  - **Fórum "Fale com a Tutoria":** Já mencionado, é o principal canal de comunicação com o tutor.
  - **Fóruns de Discussão dos Módulos:** Espaços para interação específica sobre o conteúdo de cada módulo.
  - **Canais de Comunicação Internos (Chat e Correio):** Ferramentas adicionais para comunicação assíncrona e, possivelmente, síncrona.
  - **Informações sobre Atendimento Síncrono:** Detalhes sobre os dias e horários dos encontros síncronos com o tutor.

2.2 Perfil do Trabalho da Tutoria Identificado no AVA Moodle

A centralidade da tutoria e da interação é reconhecida como pilar do sucesso na EaD (Mattar, 2012; Munhoz, 2014). Mattar enfatiza o papel crucial do tutor como mediador que promove interação significativa entre alunos, conteúdo e objetivos, essencial para o engajamento e a construção colaborativa do conhecimento, combatendo o isolamento. O plano visa fortalecer estratégias de interação no Moodle, explorando fóruns e outras ferramentas para troca de experiências e aprendizado conjunto, alinhado às atividades da disciplina. Munhoz complementa, defendendo uma visão multifacetada da tutoria, na qual o tutor facilita a autonomia, incentiva a reflexão crítica e orienta o percurso formativo, exigindo habilidades pedagógicas, comunicacionais e técnicas adaptadas ao virtual. O

plano busca capacitar tutores para aprimorar a mediação e o engajamento no conteúdo específico da disciplina.

3 Plano de Ação

Este Plano de Ação para o Moodle UFMS fundamenta-se em princípios teóricos centrais da Educação a Distância (EaD) para otimizar a experiência de aprendizagem dos estudantes. O foco principal reside na atuação da tutoria, na interação pedagógica e nas dimensões da aprendizagem.

A mediação pedagógica em ambientes virtuais como o Moodle (Rigo & Vitória, 2015) é adotada como intervenção intencional para promover a aprendizagem significativa. Isso envolve o planejamento de atividades que estimulem a interação, a problematização, o pensamento crítico e a aplicação prática do conhecimento. O plano se inspira nisso ao propor estratégias de tutoria que incentivem a participação ativa (fóruns, análise de casos práticos, ação extensionista), visando otimizar a trilha de aprendizagem.

Finalmente, o plano considera as dimensões interligadas da aprendizagem (cognitiva, afetiva e social) como cruciais para o engajamento holístico (Dumard, 2015). A dimensão cognitiva refere-se à aquisição de conhecimento, a afetiva às emoções e motivação, e a social à interação e pertencimento. As estratégias propostas visam fortalecer a dimensão social com a interação nos fóruns e atividades colaborativas; impactar a afetiva com feedback individualizado e recursos multimídia; e contribuir para a cognitiva com clareza do material e atividades desafiadoras e relevantes para a compreensão e aplicação dos conceitos da Mediação e Conciliação. Em suma, o plano busca integrar esses princípios teóricos para aprimorar a tutoria e o engajamento, otimizando a experiência de aprendizagem na disciplina de Mediação e Conciliação no ambiente Moodle da UFMS.

3.1 - Proposta de melhoria 1

Elemento da trilha: Fale com a Tutoria
Problema identificado: Volume excessivo de demandas técnicas no canal "Fale com a Tutoria", desviando o foco pedagógico da tutoria e causando demora nas respostas. Centralidade do canal para o acompanhamento pedagógico; a sobrecarga impacta negativamente a interação tutor-aluno (Mattar, 2012; Munhoz, 2014) e a motivação dos estudantes (Dumard, 2015). **Impacto:** Atraso na resolução de dúvidas conceituais, interrupção do fluxo de estudo, diminuição da qualidade da interação tutor-aluno, impacto na motivação e confiança, percepção de falta de suporte.

Proposta de melhoria: Implementação de um sistema de suporte técnico de primeiro nível dedicado a questões de usabilidade do AVA e ferramentas TICs. Este suporte pode envolver FAQs detalhadas, tutoriais em vídeo e um canal de comunicação específico (e-mail, chat). Redefinir o escopo do "Fale com a Tutoria" para focar em questões pedagógicas e estabelecer um Service Level Agreement (SLA) para os tempos de resposta da tutoria.

Responsável pela melhoria: Tutor

3.2 - Proposta de melhoria 2

Elemento da trilha: Videoaula
Problema identificado: Vídeo Desatualizado no Módulo 3, datado em 2013 com informações potencialmente obsoletas em área dinâmica como Mediação e Conciliação de Conflitos. **Onde:** Curadoria de Recursos Digitais, Módulo 3. A validade e atualidade dos materiais são cruciais para o aprendizado eficaz em EaD (Mattar, 2012; Munhoz, 2014); material obsoleto mina a credibilidade e gera dissonância cognitiva (Dumard, 2015). Informações obsoletas ou incorretas, exemplos irrelevantes, omissão de avanços, confusão e incerteza, perda de credibilidade, desmotivação, impactam no aprendizado significativamente.

Proposta de Melhoria: Revisão, atualização ou substituição do vídeo por material mais recente e relevante; implementação de processo de revisão contínua dos materiais. **Alinhamento:** Garante acesso a recursos precisos e atualizados, qualidade do conteúdo, aprendizagem significativa, credibilidade do curso, motivação e base sólida para avaliação.

Responsável pela melhoria: Professor Especialista

3.3 - Proposta de melhoria 3

Elemento da trilha: Fórum do Módulo
Problema identificado: Tutor Respondendo com Apenas "Emoji" Feedback da tutoria nos fóruns limitado a emojis, carecendo de substância pedagógica e orientação. Feedback eficaz é central na EaD (Mattar, 2012; Munhoz, 2014) e promove a aprendizagem significativa (Rigo & Vitória, 2015); uso inadequado negligencia a dimensão cognitiva (Dumard, 2015). **Impacto:** Falta de clareza e orientação, não estimula a reflexão, impede a construção colaborativa, diminui o engajamento, não esclarece dúvidas, transmite falta de engajamento do tutor.

Proposta de Melhoria: Implementação de um guia de boas práticas para o feedback da tutoria e capacitação dos tutores, enfatizando a necessidade de comentários textuais significativos que promovam a reflexão e o aprendizado. Realização de workshops ou treinamentos com os tutores sobre técnicas de feedback eficaz em ambientes virtuais.

Alinhamento: Melhora a interação e comunicação, a qualidade do acompanhamento e feedback, a aprendizagem significativa, o engajamento, o desenvolvimento de competências e a mediação pedagógica.

Responsável pela melhoria: Coordenação/Gestão do Curso

3.4 - Proposta de melhoria 4

Elemento da trilha: Enunciado de atividade ou avaliação
Problema identificado: Plano de Aula sem Carga Horária e Distribuição de Pontos. Ausência de informações cruciais no plano de aula, dificultando o planejamento e a priorização dos estudos pelos alunos. A transparência e clareza nas informações são fundamentais para a autonomia e o engajamento na EaD (Mattar, 2012; Munhoz, 2014); falta de informação gera insegurança (Dumard, 2015) e compromete a mediação pedagógica (Rigo & Vitória, 2015). **Impacto:** Dificuldade no planejamento, alocação inadequada de esforços, ansiedade e insegurança, menor engajamento, dificuldade em monitorar o próprio progresso.

Proposta de Melhoria: Revisão e complementação do plano de aula com a carga horária total, a carga horária estimada por atividade e a distribuição de pontos. **Alinhamento:** Melhora as informações gerais da disciplina, a organização do estudo, as expectativas de aprendizagem, a avaliação, a autonomia do estudante e o engajamento.

Responsável pela melhoria: Professor Especialista

3.5 - Proposta de melhoria 5

Elemento da trilha: Checkout de Presença
Problema identificado: Avaliação do Checkout de Presença com Feedback Superficial, limitada a "satisfatório" ou "insatisfatório", sem detalhamento. Toda interação online é oportunidade de aprendizado (Mattar, 2012; Munhoz, 2014); feedback superficial subutiliza o potencial da avaliação como ferramenta pedagógica (Rigo & Vitória, 2015) e negligencia a dimensão cognitiva (Dumard, 2015). **Impacto:** Falta de diagnóstico das dificuldades iniciais, não consolidação do aprendizado, ausência de orientação para melhoria (insatisfatório), perda da oportunidade de aprendizado, menor engajamento.

Proposta de Melhoria: Implementação de feedback qualitativo detalhado no Checkout de Presença, com comentários específicos e orientações para melhoria. **Alinhamento:** Melhora a avaliação, o acompanhamento e feedback, a interação e comunicação, a aprendizagem significativa e o engajamento, fortalecendo a mediação pedagógica.

Responsável pela melhoria: Tutor

3.6 - Proposta de melhoria 6

Elemento da trilha: Enunciado de atividade ou avaliação
Problema identificado: Materiais Desatualizados e Leitura Excessiva em Apresentações, tornando o aprendizado menos eficaz e engajador. Relevância e atualização dos materiais são cruciais (Mattar, 2012; Munhoz, 2014); leitura excessiva não explora o potencial visual e interativo, dificultando o engajamento (Dumard, 2015); mediação eficaz requer recursos

diversificados (Rigo & Vitória, 2015). **Impacto:** Conteúdo obsoleto ou impreciso, dificuldade de concentração, sobrecarga cognitiva, menor engajamento, dificuldade na identificação de pontos chave, não exploração do potencial visual, desconexão com a realidade atual.

Proposta de melhoria: Revisão e atualização dos materiais (especialmente vídeos) e redesign das apresentações com foco em recursos visuais e abordagem dinâmica. **Alinhamento:** Melhora o conteúdo da disciplina, os recursos pedagógicos, o engajamento, a aprendizagem significativa e a qualidade do ensino, incentivando uma mediação pedagógica mais ativa.

Responsável pela melhoria: Professor Especialista

3.7 - Proposta de melhoria 7

Elemento da trilha: Fórum do Módulo
Problema identificado: Fóruns de Discussão com Orientações vagas e não específicas para a participação nos fóruns de discussão, levando a discussões superficiais e desenfocadas. Fóruns bem estruturados promovem a aprendizagem colaborativa e o pensamento crítico (Mattar, 2012; Munhoz, 2014); falta de objetividade compromete o potencial pedagógico e a mediação eficaz (Rigo & Vitória, 2015), impactando a dimensão cognitiva e social (Dumard, 2015). **Impacto:** Discussões superficiais e desfocadas, dificuldade em compreender as expectativas, menor engajamento, dificuldade na construção colaborativa, ineficácia da mediação do tutor, perda da oportunidade de aprendizado.

Proposta de melhoria: Reformulação detalhada das orientações dos fóruns, tornando-as mais claras, específicas e alinhadas aos objetivos de aprendizagem; incentivar a modelagem da participação pelo tutor. **Alinhamento:** Melhora a interação e comunicação, o alinhamento com os objetivos de aprendizagem, a mediação pedagógica, a aprendizagem colaborativa e o engajamento.

Responsável pela melhoria: Professor Especialista

3.8 - Proposta de melhoria 8

Elemento da trilha: Videoaula
Problema identificado: Ausência de interpretação em Libras nas videoaulas, dificultando o acesso ao conteúdo por estudantes com deficiência auditiva. **Justificativa:** Princípio fundamental da inclusão e acesso à educação para todos; acessibilidade crucial para a igualdade de oportunidades (Mattar, 2012; Munhoz, 2014); ausência impacta a dimensão social (Dumard, 2015) e a mediação pedagógica inclusiva (Rigo & Vitória, 2015). **Impacto:** Barreira de comunicação, sobrecarga cognitiva, perda de informação, dificuldade na internalização de conceitos, sentimento de exclusão, desigualdade de oportunidades.

Proposta de melhoria: Inclusão sistemática da interpretação em Libras em todas as videoaulas (novas produções e adaptação de vídeos existentes). **Alinhamento:** Melhora o acesso aos recursos, o conteúdo da disciplina, a aprendizagem significativa, a inclusão e diversidade, a mediação pedagógica e reflete ética e responsabilidade social.

Responsável pela melhoria: Coordenação/Gestão do Curso

3.9 - Proposta de melhoria 9

Elemento da trilha: Rubrica de Avaliação
Problema identificado: Avaliação das atividades limitada a dois níveis de julgamento, “Satisfatório” ou “Insatisfatório”, sem oferecer feedback detalhado sobre o desempenho. **Justificativa:** Avaliação é central no aprendizado (Mattar, 2012; Munhoz, 2014); feedback dicotômico não cumpre o papel pedagógico de orientar o desenvolvimento (Rigo & Vitória, 2015) e negligencia a dimensão cognitiva (Dumard, 2015). **Impacto:** Falta de informação detalhada, dificuldade na autoavaliação, não orienta a melhoria, percepção de avaliação superficial, menor motivação, limita o desenvolvimento da autonomia.

Proposta de Melhoria: Implementação de rubricas de avaliação detalhadas para as atividades e provas, acompanhadas da oferta de feedback qualitativo específico. **Alinhamento:** Melhora os critérios de avaliação, o acompanhamento e feedback, a aprendizagem significativa, a autonomia do estudante e o engajamento, fortalecendo a mediação pedagógica.

Responsável pela melhoria: Tutor

3.10 - Proposta de melhoria 10

Elemento da trilha: Feedback
Problema identificado: Ausência de feedback por parte dos professores ou tutores em relação a trabalhos e atividades avaliativas submetidas. **Justificativa:** Feedback é pilar da tutoria eficaz e da interação pedagógica online (Mattar, 2012; Munhoz, 2014), essencial para a autonomia e aprendizagem significativa; ausência negligencia a dimensão cognitiva (Dumard, 2015) e o potencial da avaliação como mediação (Rigo & Vitória, 2015). **Impacto:** Impossibilidade de identificar acertos e erros, dificuldade em melhorar o desempenho futuro, falta de clareza sobre o nível de aprendizado, desmotivação e frustração, perda da oportunidade de aprendizado, dificuldade no desenvolvimento da autonomia.

Proposta de Melhoria: Implementação de um protocolo claro para o fornecimento de feedback em todas as atividades avaliativas e um sistema de monitoramento do cumprimento desse protocolo. **Alinhamento:** Melhora a avaliação, o acompanhamento e feedback, a interação e comunicação, a aprendizagem significativa, o engajamento e o desenvolvimento da autonomia, contribuindo para a qualidade do ensino.

Responsável pela melhoria: Tutor

4 Considerações finais

Este plano de ação abrangente visa aprimorar a qualidade da experiência de aprendizagem na disciplina de Mediação e Conciliação de Conflitos oferecida em EaD no Moodle UFMS. A análise detalhada de 10 problemas distintos revelou desafios relacionados ao suporte técnico, à atualização e acessibilidade dos materiais, à qualidade da interação e do feedback da tutoria, ao design instrucional o que, consequentemente, reflete no engajamento dos alunos.

As propostas de ação apresentadas buscam soluções específicas para cada um desses problemas, com foco na otimização do trabalho da tutoria para o acompanhamento pedagógico, na garantia da funcionalidade e relevância dos recursos didáticos, na promoção de uma comunicação eficaz e de um feedback significativo, na inovação do design instrucional e no aumento do engajamento e da participação dos alunos. A implementação dessas ações requer a colaboração de diversos setores da universidade, incluindo a coordenação do curso, os professores especialistas, a equipe de design instrucional, o setor de TI, o núcleo de acessibilidade e, fundamentalmente, a própria tutoria.

- **Reflexões sobre o Aprendizado Gerado:**

O processo de análise e elaboração deste plano de ação proporcionou um aprendizado significativo sobre a complexidade da oferta de ensino de qualidade na modalidade EaD. A identificação dos problemas demonstrou a importância de uma avaliação contínua e atenta aos diversos elementos que compõem o ambiente virtual de aprendizagem e a interação entre os atores envolvidos.

A definição das propostas de ação exigiu a consideração de diferentes perspectivas e a busca por soluções que fossem pedagógica, técnica e administrativamente viáveis. A justificativa de cada proposta reforçou a necessidade de embasar as intervenções em princípios pedagógicos sólidos e nas melhores práticas da EaD. A indicação dos possíveis responsáveis pela implementação sublinhou a natureza colaborativa da melhoria da qualidade na educação *online.*

Em última análise, este processo de análise e planejamento estratégico reforça a ideia de que a EaD de qualidade não é um produto estático, mas um processo dinâmico e em constante evolução, que demanda atenção contínua às necessidades dos alunos, à eficácia das práticas pedagógicas e à funcionalidade do ambiente virtual de aprendizagem. A implementação das ações propostas, acompanhada de um monitoramento sistemático e de uma cultura de feedback contínuo, poderá contribuir significativamente para o aprimoramento da qualidade da tutoria e, consequentemente, para a otimização da experiência de aprendizagem e do engajamento dos estudantes na disciplina de Mediação e Conciliação de Conflitos no ambiente Moodle da UFMS. Ao fortalecer a atuação dos tutores, estimular a interação pedagógica e endereçar as dimensões cognitiva, afetiva e social da aprendizagem, espera-se um aumento no aproveitamento acadêmico, na

autonomia dos estudantes e na construção colaborativa do conhecimento, alinhado aos princípios teóricos da Educação a Distância.

5 Referências

MATTAR, João. Tutoria e interação em educação a distância. São Paulo: Cengage Learning, 2012.

MUNHOZ, Antonio Siemsen. Tutoria em EaD: uma nova visão. Editora Intersaberes, 2014.

RIGO, Rosa Maria; VITÓRIA, Maria Inês Côrte. Mediação pedagógica em ambientes virtuais de aprendizagem. Editora EdiPUC-RS.

DUMARD, Katia. Aprendizagem e sua dimensão cognitiva, afetiva e social. São Paulo: Cengage, Learning, 2015.