

Escola de Tutores: o papel da mediação socioemocional na formação para o ensino de tecnologia em Pernambuco

Jéssica Priscila da Silva Campos, Rosana de Moura Costa

CESAR - Centro de Estudos e Sistemas Avançados do Recife - Avenida Cais do
Apolo, 77
Recife, PE - Brasil

jpsc@cesar.org.br, rmc@cesar.org.br

Abstract. *The School of Tutors was established to meet the Pernambuco Government's demand for the Computer Operator course developed by CESAR. Focused on web systems and data visualization, the project required a training methodology for highly skilled in-person tutors. The distance-based program integrates theory, practical simulations, and continuous feedback. Its pedagogical approach goes beyond technical mastery, fostering strategic socio-emotional competencies such as empathy, assertive communication, and problem-solving. Initial results demonstrate that qualified pedagogical support is pivotal, positioning the model as a benchmark of innovation in technological educational mediation.*

Resumo. A Escola de Tutores nasceu da demanda do Governo de Pernambuco para viabilizar o curso de Operador de Computador, desenvolvido pelo CESAR. Focado em sistemas web e visualização de dados, o projeto exigia uma metodologia de formação para tutores presenciais altamente qualificados. A formação, oferecida a distância, integra teoria, prática simulada e feedback contínuo. A abordagem pedagógica ultrapassa o domínio técnico, promovendo competências socioemocionais estratégicas, como empatia, comunicação assertiva e resolução de problemas. Resultados iniciais evidenciam que suporte pedagógico qualificado é decisivo, consolidando o modelo como referência de inovação em mediação educacional tecnológica.

1. Introdução

A Escola de Tutores surgiu a partir de um projeto desenvolvido pelo CESAR, em parceria com a Secretaria de Educação de Pernambuco, voltado à qualificação de estudantes do Ensino Médio e da EJA (Educação de Jovens e Adultos) em cursos de Operador de Computador, com ênfase em desenvolvimento de sistemas web (560h) para o EM e em visualização de dados (225h) para a EJA, realizados em 171 escolas distribuídas no estado. Considerando que o mercado de tecnologia valoriza crescentemente habilidades socioemocionais, como empatia, comunicação e colaboração (POLÁKOVÁ, 2023), o projeto evidencia a necessidade de tutores que unam competência técnica à capacidade de lidar com a diversidade escolar e fomentar

ecossistemas de aprendizagem inclusivos.

Partindo dessa premissa, o principal desafio foi formar tutores sem experiência educacional, o que foi superado pelo foco no desenvolvimento de competências socioemocionais — colaboração, comunicação não violenta e inteligência emocional, dentre outras — por meio de uma metodologia híbrida, articulando encontros síncronos e atividades assíncronas e assegurando a base necessária para uma mediação pedagógica eficaz.

2. Referencial Teórico

A proposta educacional da Escola de Tutores apoia-se em Moore (2002), Moran (2003), Lévy (2011) e Peters (2011), que destacam as metodologias híbridas e a Educação a Distância como estratégias eficazes para a formação docente. Para Lévy (2011), a cibercultura inaugura uma nova economia do conhecimento, exigindo que o educador atue como “animador da inteligência coletiva” (p. 160), papel estratégico do tutor.

Nesse sentido, a Teoria da Distância Transacional (MOORE, 2002) destaca diálogo, estrutura e autonomia como eixos centrais, cuja articulação com competências socioemocionais potencializa a mediação e o engajamento em ambientes virtuais. Verificou-se que a combinação desses elementos com habilidades socioemocionais atuou como um fator catalisador, resultando na ampliação da mediação e no aprofundamento do engajamento em contextos virtuais. Nessa direção, Moran (2003) defende a integração de recursos síncronos e assíncronos para equilibrar flexibilidade e interação, enquanto Peters (2011) ressalta o caráter didaticamente híbrido da educação online, capaz de sustentar múltiplas abordagens metodológicas e interações qualificadas.

Além disso, a incorporação de habilidades socioemocionais é baseada em Goleman (2011), que as reconhece como essenciais para a aprendizagem colaborativa e para a resolução eficaz de conflitos. Em consonância com essa visão, a *Collaborative for Academic, Social, and Emotional Learning* (CASEL, 2020) enfatiza cinco competências fundamentais: autoconsciência, autorregulação, consciência social, habilidades de relacionamento e tomada de decisões responsável. Essas competências, por conseguinte, são vitais para o desenvolvimento de comunidades de aprendizagem saudáveis e inclusivas.

Desse modo, Banks (2015) argumenta que a pedagogia multicultural aumenta o engajamento no campo da diversidade ao valorizar diferentes saberes e contextos. Nessa mesma perspectiva, Freire (1996), destaca que a prática educativa dialógica é essencial para reconhecer o outro como um sujeito ativo, promovendo laços e respeito recíproco. Da mesma forma, Bell Hooks (2013) afirma que o ensino voltado para a justiça social requer espaços que abracem diversas identidades e histórias. Por fim, a UNESCO (2017) reitera que a educação inclusiva e equitativa é fundamental para o desenvolvimento humano completo e para sociedades sustentáveis.

3. Metodologia

Com 46h30min de duração e 171 tutores participantes, o ciclo formativo da Escola de Tutores integrou conteúdos técnicos e habilidades socioemocionais, considerando desafios como atuação direta com turmas desmotivadas, baixa habilidade digital dos estudantes e contextos multiculturais. O planejamento, orientado por competências do CASEL (2020), enfatizou aspectos comportamentais e metodológicos, reconhecendo, conforme Goleman (2011), a inteligência emocional como determinante para o sucesso em mediação educacional. Nessa perspectiva, buscou-se promover empatia, escuta ativa e comunicação assertiva, em consonância com Banks (2015), ao defender que a valorização das diferenças culturais é condição essencial para um ensino democrático e inclusivo.

A metodologia foi estruturada em cinco etapas interdependentes — **planejamento, desenvolvimento, execução, efetivação e avaliação** — assegurando a coerência pedagógica e a articulação entre teoria e prática.

- **Planejamento:** fundamentou-se em diagnóstico prévio das necessidades formativas, permitindo identificar lacunas e definir estratégias alinhadas ao perfil dos participantes. O processo foi orientado pelos princípios do *UX learning*, garantindo percursos de aprendizagem acessíveis, intuitivos e centrados no usuário.
- **Desenvolvimento:** ocorreu em modelo híbrido, associando encontros síncronos, via Google Meet e atividades assíncronas no AVA - Ambiente Virtual de Aprendizagem. Os conteúdos incluíram vídeos, quizzes, infográficos e estudos de caso contextualizados em problemáticas reais de sala de aula.
- **Execução:** estruturou-se em encontros semanais na modalidade síncrona, com duração entre 1h a 2h, complementados por atividades assíncronas no AVA, combinando equilíbrio entre interação colaborativa e aprofundamento individualizado.
- **Efetivação:** consistiu no acompanhamento do engajamento e da participação dos tutores por meio de formulários e *syncs* periódicas, assegurando a implementação efetiva das práticas planejadas e o alinhamento entre objetivos formativos e experiências vivenciadas.
- **Avaliação:** deu-se de forma diagnóstica, formativa e somativa - por meio do ciclo de performance - feedbacks contínuos e entrega de atividades online, possibilitando monitorar avanços, dificuldades e consolidação dos conhecimentos.

Nesse contexto, Freire (1996, p. 79) reforça que “ensinar não é transferir conhecimento, mas criar as possibilidades para a sua própria produção ou construção”, o que implica adaptar-se às singularidades de cada estudante.

A formação utilizou o AVA Google Classroom para disponibilização de conteúdos e atividades, priorizando interação e colaboração com apoio de ferramentas como Mentimeter e Wordwall. Conforme Moore (2002), o diálogo reduz a distância transacional, potencializada aqui por atividades colaborativas que integraram

competências técnicas e socioemocionais. A efetivação e avaliação também envolveram práticas simuladas e estudos de caso, promovendo gestão de conflitos, decisões éticas e diálogos construtivos, em consonância com o CASEL (2020).

4. Resultados parciais

O trabalho realizado na Escola de Tutores demonstra resultados significativos ao projeto, especialmente no que tange ao engajamento e a assimilação das competências socioemocionais. Observou-se que mais de 80% dos tutores frequentaram assiduamente os encontros síncronos e mais de 90% consumiram as atividades assíncronas com entrega de atividades, indicando alto interesse e envolvimento com a proposta formativa.

Os dados qualitativos evidenciam o impacto da formação em competências socioemocionais, sobretudo entre tutores sem experiência prévia. Relatos dos tutores apontam que o desenvolvimento da comunicação assertiva favoreceu a mediação eficaz de conflitos, enquanto a empatia possibilitou vínculos mais profundos e a identificação de questões além do domínio técnico. Tais experiências demonstram que a formação ultrapassa a transmissão de conteúdos, promovendo transformações efetivas nas práticas pedagógicas.

A avaliação dos participantes corrobora essa percepção: 100% dos tutores classificaram a Escola de Tutores como uma experiência transformadora e essencial para seu desenvolvimento profissional. Esses dados reforçam a centralidade do desenvolvimento humano na mediação educacional, comprovando que, quando o foco está nas competências socioemocionais e na valorização da diversidade, a tecnologia desempenha o papel de parceira no fortalecimento da educação.

5. Considerações finais

O trabalho realizado na Escola de Tutores valida resultados significativos para o projeto, sobretudo no que diz respeito ao engajamento e à assimilação e consolidação das competências socioemocionais. Isso evidencia que, ao atuar como mediador estratégico do processo de ensino-aprendizagem, o tutor desempenha um papel central na promoção do desenvolvimento socioemocional, enquanto o discente se afirma como agente ativo e protagonista de sua própria trajetória de aprendizagem.

A análise da implementação evidenciou desafios decorrentes da inexperiência dos tutores, refletidos na linguagem utilizada com o corpo docente e na relação com os estudantes, marcada pela proximidade etária que diluía a autoridade pedagógica. Tais dificuldades foram progressivamente superadas pelo modelo formativo híbrido e pela estruturação dos conteúdos, indicando o potencial de escalabilidade da proposta.

Os próximos passos incluem análise detalhada dos resultados finais dos ciclos formativos, coletas de feedbacks e aprimoramento contínuo do processo com base nas necessidades identificadas ao longo do percurso.

Referências

ALEXANDRE, Carla; MOURA, Rosana; CAMPOS, Jessica. Escola de Tutores: um

- relato de experiência inovadora para ciclos de formação iterativos. In: CONGRESSO INTERNACIONAL ABED DE EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA (CIAED). Anais do Congresso, Curitiba, (2025).
- BANKS, James A. Cultural diversity and education: Foundations, curriculum, and teaching. 6. ed. Boston: Pearson, (2015).
- CASEL – Collaborative for Academic, Social, and Emotional Learning. Core SEL Competencies. Chicago: CASEL, (2020). Disponível em: <https://casel.org/>. Acesso em: 11 ago. (2025).
- FREIRE, Paulo. Pedagogia da autonomia: Saberes necessários à prática educativa. 36. ed. Rio de Janeiro: Paz e Terra, (1996).
- GOLEMAN, Daniel. Inteligência emocional: A teoria revolucionária que redefine o que é ser inteligente. Rio de Janeiro: Objetiva, (2011).
- HOOKS, B. Ensinando a transgredir: A educação como prática da liberdade. São Paulo: WMF Martins Fontes, (2013).
- LÉVY, P. Cibercultura. São Paulo: Ed.34, (1999). 3a edição - (2010) (1a reimpressão - 2011)
- MOORE, M. G. Teoria da Distância Transacional. Publicado In: KEEGAN, D. (1993) Theoretical Principles of Distance Education. Tradução de Wilson de Azevedo, revisão de tradução de José Manuel da Silva. Revista Brasileira de Aprendizagem Aberta e a Distância, São Paulo, v.1, ago. (2002). (Tradução de: Theoretical Principles of Distance Education).
- MORAN, J. M. Contribuições para uma pedagogia da educação online. In: SILVA, Marco (Org.) Educação online. São Paulo: Edições Loyola, (2003). p. 41 - 52.
- PETERS, O. A educação a distância em transição: tendências e desafios. São Leopoldo, RS: Ed. Unisinos, (2004).
- POLÁKOVÁ, Michaela, SULEIMANOVÁ, Juliet Horváthová, MADZÍK, Peter, COPUS, Lukáš, MOLNÁROVÁ, Ivana, POLEDNOVÁ, Jana. Soft skills and their importance in the labour market under the conditions of Industry 5.0, Heliyon, Volume 9, Issue 8, (2023), e18670, ISSN 2405-8440, <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2023.e18670>, <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2405844023058784>) em: 25 ago. (2025).
- UNESCO. A guide for ensuring inclusion and equity in education. Paris: UNESCO, (2017).