

# INTERAÇÃO DOCENTE-TUTOR COMO ESTRATÉGIA DE EXCELÊNCIA

*TEACHER-TUTOR INTERACTION AS A STRATEGY OF EXCELLENCE*

Fabiano Ormaneze - UniAnchieta, Jacqueline de Oliveira Lameza – i9 Grupo,  
Simone Hedwig Hasse - UniAnchieta

[<ormaneze@yahoo.com.br>](mailto:<ormaneze@yahoo.com.br>), [<jacquelinelameza@uol.com.br>](mailto:<jacquelinelameza@uol.com.br>), [<simone.hasse@gmail.com>](mailto:<simone.hasse@gmail.com>)

**Resumo.** Este artigo tem como objetivo descrever um modelo de interação entre docente responsável pela disciplina e tutor on-line, mediada por trilhas de aprendizagem e gestão de áreas, implantado em Instituição de Ensino Superior (IES) privada, com diferentes cenários pedagógicos. Trata-se de uma análise descritivo-exploratória do modelo, que inclui padronização de atividades, treinamento diário, interação no Ambiente Virtual de Aprendizagem (AVA) com resposta em até 24 horas úteis, indicadores de qualidade e formação continuada de docentes e tutores on-line. O modelo mostrou-se eficaz, produzindo entrosamento entre os atores educacionais e criando um ambiente de respeito e admiração, comprovados por avaliações internas e externas.

**Palavras-chave:** interação docente-tutor; trilhas de aprendizagem; formação continuada.

**Abstract.** This article aims to describe a model of interaction between the instructor responsible for the course and the online tutor, mediated by learning paths and area management, implemented in a private higher education institution, with different pedagogical scenarios. It is a descriptive-exploratory analysis of the model, which includes standardization of activities, daily training, interaction in the Virtual Learning Environment, with responses within 24 business hours, quality indicators, and ongoing professional development for instructors and online tutors. The model proved to be effective, fostering collaboration among educational actors and creating an environment of respect and admiration, as evidenced by internal and external evaluations.

**Keywords:** teacher-tutor interaction; learning paths; continuing education.

## 1 Considerações Iniciais

A relação entre professores e tutores on-line na Educação a Distância (EaD) é razão de importantes discussões, tanto do ponto de vista do papel e dos limites de cada um desses agentes nos processos pedagógicos, como também no desenvolvimento de estratégias de interação. A construção de uma relação coesa, em que se compartilham conhecimentos e se discutem estratégias de ensino-aprendizagem, é essencial para que esses dois agentes - professor e tutor - tenham clareza de seus papéis. Esse processo envolve não só o reconhecimento da contribuição que cada um dá ao trabalho do outro, como também ajuda a garantir o cumprimento do projeto pedagógico, do modelo de educação a distância implantado, das trilhas de aprendizagem e dos objetivos previstos para cada componente curricular.

A interação entre professores e tutores on-line é reconhecida e comprovada por estudiosos do campo da EaD e prevista no Instrumento de Avaliação para Reconhecimento de Cursos, pelo Ministério da Educação, principalmente, nos itens 1.14, 1.15 e 2.15 (Brasil, 2017). A importância dessa relação é tão imperativa no citado documento que, além de perpassar as dimensões 1 (relativa à organização didática-pedagógica) e 2 (referente ao corpo docente e tutorial), o acompanhamento que dela é feito, por meio de avaliações periódicas e os incrementos realizados, são a distinção necessária para uma avaliação nota máxima no item 2.15. Conforme diz o Instrumento de Avaliação, a nota 5, nesse indicador, é concedida aos cursos nos quais

Há interação, explicitada no PPC, que garante a mediação e a articulação entre tutores, docentes e coordenador do curso (e, quando for o caso, coordenador do polo), há planejamento devidamente documentado de interação para encaminhamento de questões do curso, e são realizadas avaliações periódicas para a identificação de problemas ou incremento na interação entre os interlocutores. (Brasil, 2017, p. 29).

Atuar na gestão de docentes e tutores significa também mediar uma relação que, em muitos casos, pode ser conflituosa, seja por desconhecimento dos papéis de cada agente, de linhas teóricas distintas na condução do conteúdo ou, o que é pior, por puro preconceito e desconhecimento, principalmente, em relação ao trabalho de tutores. Muitos professores ainda têm a impressão de que a tutoria é um trabalho inferior ou que estão perdendo postos de trabalho, sem se atentar às características distintas de cada profissional e à também exigida qualificação.

Nesse sentido, este artigo apresenta uma análise descritivo-exploratória (GIL, 2008) de um modelo de interação entre docente responsável pela disciplina e tutor on-line. O modelo aqui descrito e analisado foi implantado no Centro Universitário Padre Anchieta (UniAnchieta), Instituição de Ensino Superior (IES) privada, com diferentes cenários pedagógicos, localizada em Jundiaí (SP). A fim de comprovar a eficiência do modelo, são apresentados os resultados em avaliações de reconhecimento de curso.

## **2 Cenários Pedagógicos Presencial, Híbrido e EaD**

Embora a IES que serve de objeto de estudo neste artigo tenha cursos em EaD desde 2018, o modelo aqui apresentado foi implantado no primeiro semestre de 2022. Como recorte temporal para este estudo, consideramos o biênio 2022-2023. Na IES, há três cenários pedagógicos distintos. O primeiro é formado por cursos presenciais, compostos por disciplinas em três modelos: 100% presenciais, 100% EaD e híbridas, respeitados os limites previstos pela legislação. O regime de oferecimento, nesse caso, é semestral. O segundo cenário são os cursos híbridos, em que as disciplinas são oferecidas de forma modular, respeitando até o limite de 30% de carga horária presencial (se enquadrados na modalidade a EaD), reservando os encontros presenciais para as aulas práticas. Outra possibilidade é o limite de 40% de carga horária em EaD, quando enquadrado na modalidade presencial. Já o terceiro cenário é formado por cursos EaD, em que as únicas atividades presenciais são os estágios obrigatórios e a extensão.

Por haver diferentes cenários pedagógicos, a qualidade de interação entre professores e tutores on-line é ainda mais importante, uma vez que há trilhas de aprendizagem distintas. No caso de disciplinas híbridas, a unidade entre tutores e professores assegura ainda que não sejam dadas aos alunos orientações diferentes, principalmente, porque há encontros presenciais conduzidos inteiramente pelo professor.

## **3 Modelo e Gestão dos Docentes das Disciplinas 100% EaD**

O docente responsável pela disciplina 100% EaD fornece suporte ao tutor on-line no AVA, incluindo orientações e esclarecimentos sobre o conteúdo e atividades. Ele analisa o material (e-book, vídeos etc.), elabora atividades avaliativas e as entrega à equipe de curadoria de conteúdo, conforme modelo adotado pelo Comitê Gestor da EaD e padrão estabelecido pelo Projeto Instrucional de Materiais Didáticos Institucionais. Após a aprovação, os gabaritos são disponibilizados em um espaço no AVA, chamado “Sala de Interação Docente da Disciplina 100% EaD e Tutor On-line”. Os resultados das avaliações são utilizados para aprimorar sua prática em cada nova oferta da disciplina.

### **3.1 Condução Diária do Trabalho**

No início do semestre, há uma formação continuada prescritiva, em que a gestão da curadoria convida todos os docentes para oficinas práticas. É quando os professores têm a oportunidade de conhecer os modelos e as características das atividades, o papel de cada uma na trilha de aprendizagem, e colocar em prática a elaboração das questões objetivas e dissertativas previstas. No entanto, para mitigar outras dúvidas que possam surgir diariamente, considerando a diversidade

de cenários pedagógicos, a formação continuada, agora em contexto, conduzida pela supervisão docente, ocorre diariamente. Essa formação segue o mesmo modelo da tutoria on-line, que será explicada mais adiante, ocorrendo por meio de videoconferência, em horários previamente divulgados ou ainda por agendamento.

### **3.2 Mediação Pedagógica e Acompanhamento do Tutor On-line**

O docente responsável pela disciplina 100% EaD, além de esclarecer diariamente as dúvidas de conteúdo e/ou sobre as atividades do tutor on-line, realiza o acompanhamento diário do trabalho do tutor on-line, que colabora no componente curricular. Esse acompanhamento inclui a verificação dos *feedbacks* intermediários e finais das tarefas on-line, bem como das respostas fornecidas pelo tutor nos fóruns de dúvidas e na mediação dos fóruns de discussão. Isso é feito para assegurar que o tutor on-line tenha domínio do conteúdo e que esteja conduzindo as atividades de acordo com os objetivos propostos. O docente fornece *feedback* aos tutores on-line, via Sala de Interação, na qual estão presentes a supervisão de docentes on-line, a gestão da tutoria e a coordenação do curso. Essa não é uma relação hierárquica, mas, sim, um acompanhamento didático-pedagógico, visando a garantir um ensino de qualidade.

### **3.3 Indicadores de Qualidade EaD**

O docente responsável pela disciplina 100% EaD é avaliado pela equipe pedagógica, tendo como base os Indicadores de Qualidade EaD, numa escala de 1 a 5. Os itens avaliados são: 1) acompanhamento do tutor on-line; 2) qualidade das atividades avaliativas produzidas; 3) qualidade e pertinência da prova oficial; 4) cumprimento do modelo; 5) cumprimento de prazos; 6) tempestividade; e 7) aula de revisão. Os indicadores seguem o mesmo modelo daquele adotado para a avaliação dos tutores on-line, detalhado no respectivo tópico, buscando-se manter entre os conceitos 4 e 5, considerando 3 como o mínimo aceitável.

## **4 Modelo e Gestão dos Tutores On-line**

Em busca de qualidade, interatividade e construção coletiva de conhecimento, a IES desenvolveu um modelo de gestão e acompanhamento de professores e tutores on-line, a partir das premissas apresentadas anteriormente. O tutor on-line, agente motivador e orientador, acompanha o aluno no processo de aprendizagem, criando um ambiente agradável. Para atuar na tutoria, o profissional passa por um treinamento chamado “Diretrizes do Tutor On-line”, que busca uniformizar os conhecimentos e os procedimentos. O tutor on-line é incentivado a reconhecer o esforço dos alunos, usar sua experiência para estimular a aplicação dos conhecimentos adquiridos e otimizar a aprendizagem. Inicialmente, o profissional que exerce essa função precisa conhecer os cenários pedagógicos e o que cabe ao docente responsável pela disciplina. Em seguida, passa por treinamento relacionado ao AVA, com foco técnico-pedagógico. O planejamento para as ações de tutoria on-line émeticamente elaborado com o intuito de potencializar a interação entre os alunos, o que é alcançado por meio do acesso diário ao AVA, assegurando que o tutor on-line contribua de maneira eficaz para o processo de ensino-aprendizagem. Essa abordagem está em consonância com Bentes (2009), reforçando a importância do aprendizado do aluno e da construção do conhecimento de forma integrada e colaborativa.

### **4.1 Instruções de Trabalho**

O tutor on-line segue um padrão de qualidade adotado pela gestão da tutoria, aplicado em cada etapa, conforme previsto nos cenários pedagógicos. O tutor tem acesso às instruções de trabalho via OneDrive, baseadas na gestão da qualidade. Semanalmente, é fornecido um roteiro de tarefas

a serem realizadas, incluindo o quê e quando fazer, que recurso utilizar e se é necessário seguir um texto padrão. Quando houver, esse último item é disponibilizado em pasta específica. Com esse roteiro, o tutor é acompanhado diariamente, proporcionando uma formação continuada. Isso corrobora com Imbernon (2016), que afirma que o formato leva em consideração as vidas, as vivências e os saberes dos atores envolvidos no processo de ensino-aprendizagem. Com esse acompanhamento de todas as etapas, possíveis falhas podem ser corrigidas de forma célere.

## 4.2 Mediação Pedagógica e Acompanhamento do Aluno

Os tutores on-line das disciplinas 100% on-line dos cursos de graduação são capacitados para fornecer *feedback* construtivo e afetivo, respeitando o esforço do aluno. Nas atividades práticas, como fóruns de discussão, o tutor on-line modera e direciona as discussões para a construção colaborativa do conhecimento. Nas correções das tarefas, ele ressalta os pontos positivos e orienta o aluno sobre as correções necessárias. Já nas atividades com questões objetivas, o tutor está disponível para esclarecer dúvidas, a partir do contato do aluno. Se necessário, são indicadas leituras e atividades complementares. É o tutor, conforme destacado por Pretti (1996), um dos grandes responsáveis pela efetivação do curso em todos os níveis. Assim, esse profissional estará sempre presente, orientando, direcionando e supervisionando o processo de ensino-aprendizagem.

Durante o estudo das unidades de aprendizagem, os alunos podem esclarecer dúvidas por meio de um fórum ou enviando mensagens privadas para o tutor on-line, que tem até 48 horas para responder. A cada 14 dias, de acordo com a trilha de aprendizagem implantada na IES, os alunos devem entregar uma ou duas atividades por disciplina, dependendo do cenário pedagógico em questão. Para aumentar o engajamento, os tutores enviam lembretes para os alunos que ainda não entregaram as atividades. Se um aluno não entrega, o tutor envia um *feedback* padrão perguntando se há alguma dificuldade e alertando sobre as consequências.

## 4.3 Indicadores de Qualidade EaD

A equipe pedagógica da IES avalia seus tutores on-line módulo a módulo, visando a identificar falhas no processo, para implementar ações corretivas e de aperfeiçoamento. Os Indicadores de Qualidade EaD, desenvolvidos pela gestora da tutoria, buscam controlar a qualidade do trabalho do tutor on-line, considerando planejamento, interatividade, afetividade, tempestividade, *feedback* construtivo-afetivo, cumprimento de prazos e do modelo. Numa escala de 1 a 5, a nota mínima aceitável é 3, mas o objetivo é manter o padrão entre 4 e 5. A implementação dos Indicadores de Qualidade EaD, que não têm intenção punitiva, é motivada pela necessidade de um monitoramento eficaz da qualidade. Quando falhas são identificadas, os tutores on-line são convidados a participar de formação continuada em contexto, para minimizá-las, envolvendo temáticas como: administração do tempo; relações interpessoais; *feedback* construtivo-afetivo; interação e interatividade; e boas práticas na EaD.

## 5 Sala de Interação Docente das Disciplinas 100% EaD e Tutor On-line

Para a interação entre tutores on-line e docentes das disciplinas 100% EaD, cada disciplina ofertada conta com uma sala específica no AVA. Isso incentiva a interação entre os atores da EaD, favorecendo o trabalho em equipe e o acompanhamento conjunto da disciplina. Antes de iniciar cada disciplina e/ou módulo, há um encontro síncrono entre eles para que o tutor possa iniciar a condução do componente curricular com maior segurança. Ele tem a oportunidade de conhecer as atividades avaliativas e propor melhorias de acordo com seu conhecimento da turma, da disciplina e necessidade do curso. Assim, há uma grande parceria entre tutores e docentes. Sempre que o tutor on-line tiver alguma dúvida sobre o conteúdo de determinada unidade e/ou das atividades propostas, poderá fazer uso do fórum Tutor(a) On-line & Docente da Disciplina 100% EaD. Como o

tutor tem até 48 horas úteis para responder aos questionamentos dos alunos, cabe ao docente responder eventuais indagações em até 24 horas. Nessa sala virtual, além de espaço para interação, são disponibilizadas todas as orientações e informações necessárias para a condução das disciplinas e seus respectivos gabaritos. É uma rica troca entre os profissionais. Ao final de cada módulo, os atores envolvidos avaliam esse espaço, propondo também melhorias. A implementação ocorrerá sempre no semestre seguinte, dado o tempo necessário para verificar a pertinência e processar as mudanças necessárias.

Nesse modelo implantado no UniAnchieta, professor e tutor on-line desempenham papéis de gestores da aprendizagem, conforme definido por Camargo e Daros (2021), o que só é possível por meio de metodologias ativas, possibilitando, por sua vez, “interação mais próxima entre professores e estudantes” (p. 21).

## 6 Considerações Finais

O modelo implantado na IES é baseado em acompanhamento contínuo da relação entre professor e tutor on-line pela gestão e por um rigoroso método de trabalho, que envolve instruções claras e diretrizes sobre como, quando e onde deve se dar a interação. Esse modelo garantiu, ao longo dos dois anos de trabalho sintetizados neste artigo, aproximação, reconhecimento, respeito e admiração entre professores e tutores on-line, minimizando preconceitos e restrições existentes no início do processo e relatadas nas Considerações Iniciais. A interação conquistada também revela a habilidade comunicativa dos dois grupos profissionais envolvidos.

Esses resultados são quantificáveis. Ao longo de dois anos, a IES recebeu comissões de avaliação para reconhecimento de nove cursos EaD. Para todas, a equipe gestora reuniu documentos que evidenciam a interação e método empregado. Da mesma forma, durante as avaliações, nas reuniões com professores e tutores - algumas delas realizadas com os dois grupos ao mesmo tempo, outras separadamente - verbalmente houve manifestações dos profissionais envolvidos, com destaque para experiências positivas de interação.

O resultado não poderia ser melhor. Todos os cursos avaliados ficaram com notas finais de avaliação 4 ou 5. Particularmente no item 2.15 dos Indicadores de Avaliação de Curso do MEC - “Interação entre tutores, docentes e coordenadores de curso a distância” -, a nota conquistada sempre foi a máxima.

## Referências

- BENTES, R. F. A avaliação do tutor. In: LITTO, Frederic M.: FORMIGA, Marcos. **Educação a distância: o estado da arte**. São Paulo: Pearson, 2009.
- BRASIL. Ministério da Educação (MEC). Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais (Inep). **Instrumento de avaliação de cursos de graduação presencial e a distância**. Brasília: Inep/ Diretoria da Avaliação da Educação Superior, 2017.
- CAMARGO, F.; DAROS, T. **A sala de aula digital**: estratégias pedagógicas para fomentar o aprendizado ativo, *online* e híbrido. Porto Alegre: Penso, 2021.
- GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2008.
- IMBERNÓN, F. **Qualidade do ensino e formação do professorado**: uma mudança necessária. São Paulo: Cortez, 2016.
- PRETTI, O. Educação a distância: uma prática educativa mediadora e mediatizada. In: PRETTI, O. **Educação a distância**. Início e indícios de um percurso. Cuiabá: Edufmt/NEAD, 1996.