



AGEAD
Agência de Educação
Digital e a Distância



TRABALHO FINAL DE CURSO

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

TECENDO MELHORIAS PARA A DISCIPLINA DE MEDIAÇÃO E CONCILIAÇÃO DE CONFLITOS

Esp. Gabriel Andrade Rodriguez

gabriel.rodriguez@ufms.br

Me. Felipe de Lima Silva

felipe.l.silva@ufms.br

Resumo: Este plano de ação é resultado do Trabalho Final de Curso realizado no Curso de Pós-graduação 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. A AVA Modelo analisado foi da disciplina “Mediação e Conciliação de Conflitos”, que possui a 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 analisadas. As ações propostas destacam indicam possíveis caminhos que podem impactar a qualidade da tutoria e o bom aproveitamento e aprendizagem dos estudantes, com destaque para: falta de comunicação efetiva do tutor com o grupo de aluno, tanto com demora a responder aos questionamentos quanto à ausência total de retorno; falta de feedback qualitativo nas resoluções dos alunos, mantendo apenas a avaliação somativa como forma de mensurar a aprendizagem dos alunos, deixando de proporcionar momentos de discussões essenciais para desenvolvimentos de habilidades dos estudantes; falta de interação entre os cursistas no fórum, deixando de ser um ambiente de troca de conhecimentos, passando a ser um local único e exclusivo para postagem de atividade obrigatória.

Palavras-chave: Feedback. Tutor EaD; Ambiente Virtual de Aprendizagem.

1. Introdução

O presente Plano de Ação tem como objetivo apresentar propostas de melhorias para o modelo de tutoria, a partir de uma análise crítica da disciplina "Mediação e Conciliação de Conflitos", ofertada na modalidade à distância pela Universidade Federal do Mato Grosso do Sul (UFMS), com carga horária de 51 horas, por meio do Ambiente Virtual de Aprendizagem (AVA) Moodle. Compuseram o escopo desta análise a observação detalhada da disciplina no AVA, a identificação de dez problemas relacionados ao processo de tutoria, trilhas de aprendizagem, materiais didáticos, interações, feedbacks, estratégias de comunicação, entre outros aspectos, bem como a proposição de soluções e a indicação de responsáveis para cada uma delas.

A partir deste diagnóstico, foram elaboradas dez propostas de melhorias tangíveis, voltadas à qualificação do processo formativo na educação a distância. Este plano segue os parâmetros indicados, estruturando-se em: introdução, diagnóstico da disciplina, plano de ação com as propostas de solução, considerações finais e referências. O desenvolvimento deste plano também contribui diretamente para a entrega do Trabalho Final de Curso (TFC), consolidando a análise crítica e propositiva sobre a prática da tutoria no ensino remoto.

2 Diagnóstico do AVA Modelo

O AVA utilizado foi o do curso de Extensão em Mediação e Conciliação de Conflitos, e para essa análise foram selecionados os seguintes elementos: vídeo aulas, Fórum, Fale com a Tutoria, Feedback, Fórum do Módulo, Enunciado de atividades e avaliações e checkout de presença. Cada um desses componentes desempenha funções distintas, mas complementares no processo de aprendizagem. O vídeo aulas são momentos de aprendizagem gravados pelo docente da disciplina, essenciais para fornecer o conteúdo teórico e permitir que os alunos acessem as informações de forma assíncrona. O Fórum serve como espaço para a participação ativa de todos os alunos, promovendo discussões e interações entre eles e com o tutor, o que fomenta um aprendizado colaborativo e a troca de experiências. O Fale com a Tutoria é destinado a sanar dúvidas diretamente com os tutores, oferecendo suporte personalizado para os alunos durante o curso. O Feedback, por sua vez, abrange tanto a avaliação quantitativa quanto a formativa, fornecendo aos alunos informações sobre seu desempenho, permitindo-lhes ajustar seu aprendizado conforme necessário. O Fórum do Módulo é um espaço dedicado às discussões específicas de cada módulo, permitindo que os alunos aprofundem seu conhecimento sobre os temas tratados. Os Enunciados de atividades e avaliações descrevem as tarefas e critérios de avaliação, orientando os alunos sobre o que é esperado nas entregas e ajudando na organização do processo de avaliação. Por fim, o checkout de presença assegura que os alunos participem de forma contínua nas atividades, garantindo o cumprimento dos requisitos de presença e engajamento ao longo do curso.

A Educação a Distância (EaD) surge como uma estratégia educacional que rompe com os limites físicos e temporais da sala de aula tradicional. Seu crescimento exponencial nas últimas décadas se deve, em parte, ao avanço das tecnologias da informação e comunicação (TICs), mas também à necessidade de atender a públicos diversos, com diferentes realidades sociais e geográficas (Belloni, 2015). A EaD se consolidou como modalidade legítima de ensino, exigindo planejamento pedagógico específico e metodologias que atendam às particularidades do ambiente virtual, e exige planejamento e metodologias próprias (Belloni, 2015; Peters, 2001), baseadas nas interações estudante-conteúdo, estudante-estudante e estudante-tutor (Moore, 1989). Deve funcionar como um ecossistema que valoriza diversidade, tempos individuais e construção ativa do conhecimento (Litto, Formiga 2009; Kenski, 2013), superando o modelo conteudista (Kenski, 2013) e potencializando a inteligência coletiva (Lévy, 1999).

O perfil do tutor, não oferece feedbacks atenciosos, acolhedores ou construtivos compromete significativamente o processo de aprendizagem na Educação a Distância. A ausência de retorno qualitativo e reflexivo por parte do tutor rompe com o princípio da mediação pedagógica, essencial nesse modelo de ensino (Belloni, 2015). Quando o tutor demora a responder ou limita-se a avaliações quantitativas sem qualquer explicação ou orientação, ele deixa de cumprir uma de suas funções centrais: promover a aprendizagem por meio do diálogo e da escuta ativa (Litwin, 2001). Essa postura desconsidera a importância da presença docente no AVA, conforme proposto por Garrison, Anderson e Archer (2000), que destacam que a presença cognitiva e social do tutor é crucial para criar um ambiente de aprendizagem significativo. Além disso, ao não considerar a dimensão afetiva e formativa dos feedbacks, o tutor se distancia da perspectiva sócio interacionista de Vygotsky (1991), que defende a mediação como elemento chave para o avanço do aluno em sua zona de desenvolvimento proximal. Assim, a atuação descomprometida do tutor não só prejudica a motivação e a autonomia dos estudantes, como também enfraquece o vínculo pedagógico e a qualidade do processo formativo no AVA.

A falta de acessibilidade nos vídeos (sem Libras e legendas) limita o atendimento à diversidade defendida por Belloni (2015) e Kenski (2012). As falhas nas interações (detalhadas nos tópicos seguintes) comprometem os pilares de Moore, Kearsley (2013). A necessidade apontada de maior flexibilidade nos prazos e a falta de materiais adaptados a diferentes estilos indicam dificuldade em respeitar os tempos individuais e a diversidade (Litto, Formiga, 2009; Kenski, 2013). A baixa participação/engajamento pode inibir a formação da inteligência coletiva (Lévy, 1999). A falta de recursos básicos (apostila) e suporte adequado sugerem possíveis falhas no planejamento sistemático e uso eficiente dos recursos (Peters, 2001).

Portanto, com base no diagnóstico realizado, que evidenciou aspectos positivos e fragilidades no Ambiente Virtual de Aprendizagem (AVA) da disciplina "Mediação e Conciliação de Conflitos", será apresentado um plano de ação a seguir com dez propostas de melhorias. Essas intervenções visam aprimorar a qualidade da tutoria, do AVA, e promover a autonomia dos estudantes e garantir a inclusão ao longo do percurso formativo.

3. Plano de Ação

3.1 - Proposta de melhoria 1.

Elemento da trilha: Videoaula

Problema identificado: Falta de intérprete de Libras e legendas em todos os vídeos de aulas, impedindo a plena participação de alunos com deficiência auditiva, em desacordo com a LBI e as boas práticas de acessibilidade, além de aulas com mais de 30 minutos podem prejudicar a concentração dos estudantes e comprometer as conexões entre diferentes etapas do aprendizado, como o material lido, o conteúdo da aula e a execução das atividades.

Proposta de melhoria: Incluir intérprete de Libras em janela sobreposta e legendas sincronizadas em todos os vídeos, garantindo acessibilidade audiovisual e cumprimento da legislação, também é de suma importância ser mais conciso e objetivo. .

Responsável pela melhoria: Coordenação/Gestão do Curso

3.2 - Proposta de melhoria 2.

Elemento da trilha: Videoaula

Problema identificado: No *Módulo 3 - Unidade 2*, o vídeo complementar intitulado "Relatório da ação de extensão" possui duração de 3 minutos e 54 segundos. Apesar do tempo curto, o vídeo apresenta diversos problemas: a fala do apresentador é monótona, sem ritmo envolvente, demonstrando pouca desenvoltura para a mediação do conteúdo; o material é confuso, pouco claro e com linguagem excessivamente técnica, o que dificulta a compreensão dos estudantes. Além disso, o vídeo carece de recursos de acessibilidade, como intérprete de Libras e áudio descrição, o que compromete o acesso ao conteúdo por estudantes com deficiência. A escolha deste problema se justifica porque, mesmo sendo um vídeo complementar, ele é parte essencial para reforçar a aprendizagem, e sua baixa qualidade afeta diretamente a experiência formativa, podendo gerar desmotivação e lacunas de entendimento.

Proposta de melhoria: Produzir novos vídeos aulas complementares com linguagem dialógica e acessível, utilizando uma abordagem mais didática, com mediação clara e objetiva. O apresentador deve demonstrar domínio do conteúdo e utilizar recursos visuais e exemplos práticos para facilitar o entendimento. É fundamental a inclusão de intérprete de Libras e audiodescrição para garantir acessibilidade. Os vídeos aulas deve, de fato, **complementar** os textos e atividades, facilitando conexões entre teoria e prática. Essa melhoria contribui para a coerência e a integração dos elementos da trilha, fortalecendo o

engajamento dos estudantes, especialmente aqueles com diferentes estilos e condições de aprendizagem. **Responsável pela melhoria:** Professor Especialista

3.3 - Proposta de melhoria 3.

Elemento da trilha: Fale com a Tutoria

Problema identificado: Respostas no canal “Fale com o Tutor” são incompletas e pouco empáticas, reduzindo o acolhimento e o vínculo pedagógico entre tutor e aluno

Proposta de melhoria: Capacitar os tutores em comunicação empática e técnicas de mentoria, com workshops e material de referência, assegurando um suporte afetivo e pedagógico de qualidade.

Responsável pela melhoria: Professor Especialista

3.4 - Proposta de melhoria 4.

Elemento da trilha: Fale com a Tutoria

Problema identificado: A tutoria responde de forma esporádica e não atende às dúvidas emergentes dos estudantes em tempo hábil.

Proposta de melhoria: Definir horários fixos para plantões de dúvida online e aumentar o número de tutores disponíveis.

Responsável pela melhoria: Professor Especialista

3.5 - Proposta de melhoria 5.

Elemento da trilha: Feedback

Problema identificado: O feedback fornecido aos estudantes, seja nas tarefas, avaliações ou nos fóruns, é insuficiente e pouco claro. Muitas vezes, os estudantes recebem apenas notas ou termos como “satisfatório” e “insatisfatório”, sem orientações detalhadas sobre seus erros, acertos ou sugestões para aprimoramento. Além disso, em alguns fóruns, há ausência de feedback ou avaliação, o que reduz a interação e o engajamento dos alunos. Essa falta de retorno detalhado e construtivo prejudica o processo de aprendizagem, diminui a motivação dos estudantes e limita o desenvolvimento do pensamento crítico e da reflexão acadêmica.

Proposta de melhoria: Estabelecer um padrão institucional de feedback qualitativo para todas as tarefas e avaliações, que contemple orientações claras, individualizadas e construtivas. Para os fóruns, garantir que os tutores avaliem e respondam as postagens com feedbacks que estimulem a reflexão, o aprofundamento dos temas e a utilização de referências acadêmicas. Nas avaliações, implementar mecanismos que expliquem os resultados, incluindo as respostas corretas, justificativas e materiais complementares para revisão. Isso tornará o processo formativo mais transparente, motivador e alinhado ao desenvolvimento das competências acadêmicas e profissionais.

Responsável pela melhoria: Tutor

3.6 - Proposta de melhoria 6.

Elemento da trilha: Feedback

Problema identificado: No canal “Fale com a Tutoria”, os estudantes enfrentam demora excessiva (mais de 15 dias) para receber respostas (feedback), que muitas vezes são limitadas e por vezes pouco cordiais, objetivos e pouco resolutivas. Essa situação causa desmotivação e sensação de abandono, comprometendo o suporte pedagógico essencial. Além disso, o feedback final da disciplina afirma que as avaliações são anônimas, mas os dados ficam associados ao e-mail do estudante, gerando insegurança quanto à privacidade e à confidencialidade das respostas, o que pode influenciar negativamente a sinceridade e a qualidade do feedback.

Proposta de melhoria: Implementar um protocolo de atendimento ao estudante com resposta garantida em até 72 horas, com comunicação clara, cordial e empática por parte dos tutores, para assegurar suporte efetivo e acolhimento durante o percurso formativo. Além disso, garantir o anonimato real nas avaliações e pesquisas de satisfação, deixando claro para os estudantes como os dados serão tratados e protegidos, reforçando a confiança no processo avaliativo e a segurança das informações pessoais.

Responsável pela melhoria: Coordenação/Gestão do Curso

3.7 - Proposta de melhoria 7.

Elemento da trilha: Fórum do Módulo

Problema identificado: O fórum do módulo apresenta demora excessiva nas respostas do tutor (mais de 15 dias), além da ausência da sua participação ativa nas discussões. Isso gera pouca interação entre os alunos, desmotivação e limita o aprofundamento dos debates. A falta de feedback qualificado dificulta o engajamento e o desenvolvimento do pensamento crítico dos estudantes, comprometendo a qualidade do aprendizado colaborativo.

Proposta de melhoria: Estabelecer prazos rígidos para a resposta do tutor, com no máximo 48 horas, para garantir um acompanhamento mais dinâmico e presente. Incentivar e capacitar os tutores a participarem de forma contínua nos fóruns, fornecendo feedback construtivo e mediando as discussões. Além disso, promover a utilização de recursos e metodologias que estimulem a interação entre os alunos, como perguntas provocativas, dinâmicas de grupos e avaliações formativas durante o fórum. Essa melhoria contribui para um ambiente mais ativo, colaborativo e rico em aprendizagem.

Responsável pela melhoria: Professor Especialista

3.8 - Proposta de melhoria 8.

Elemento da trilha: Fórum do Módulo

Problema identificado: Os enunciados dos fóruns do módulo carecem de especificidade e clareza quanto aos critérios de avaliação e formas de participação esperadas, como a indicação do uso de citações e referências bibliográficas em normas ABNT. Essa ausência dificulta o engajamento dos alunos e restringe as discussões a opiniões de senso comum, reduzindo a profundidade acadêmica dos debates.

Proposta de melhoria: Reformular os enunciados dos fóruns, detalhando claramente as expectativas, os critérios de avaliação e incentivando o uso de autores, pensadores e normas técnicas de citações (ABNT). Disponibilizar um guia ou tutorial rápido para os

alunos sobre normas de citação e a importância do embasamento teórico. Isso eleva o nível das discussões e contribui para o desenvolvimento acadêmico dos estudantes, alinhando o fórum com os objetivos pedagógicos da disciplina.

Responsável pela melhoria: Professor Especialista

3.9 - Proposta de melhoria 9.

Elemento da trilha: Enunciado de atividade ou avaliação

Problema identificado: Os enunciados das atividades e avaliações apresentam informações contraditórias e falta de clareza. Por exemplo, no plano da disciplina é informado que as atividades serão feitas de forma assíncrona, porém há um tópico fixado pelo tutor que indica avaliação síncrona, gerando confusão nos estudantes. Além disso, o incentivo visual (como “NOTA 10”) após a avaliação pode induzir a percepção equivocada, pois a nota mínima para aprovação é 7,5. Outro problema grave é a existência de questões na avaliação com respostas consideradas erradas mesmo estando corretas, sem a devida justificativa ou feedback, como no caso da resposta “o brinquedo”. Esse problema impacta diretamente a compreensão das atividades e avaliações pelos estudantes, causando insegurança, dúvidas sobre os critérios de correção e, conseqüentemente, prejudicando o aprendizado e o engajamento com a disciplina.

Proposta de melhoria: Revisar e padronizar os enunciados das atividades e avaliações, garantindo que todas as informações estejam claras, consistentes e alinhadas ao plano da disciplina. Deve-se esclarecer, logo no início do curso, se haverá atividades síncronas ou todas serão assíncronas, evitando dúvidas. Além disso, implementar um sistema de feedback detalhado para as avaliações, explicando as respostas corretas e incorretas, especialmente em casos controversos, para favorecer a aprendizagem dos estudantes. Quanto ao incentivo visual, revisar o design e os textos para que reflitam claramente a escala de avaliação usada, evitando interpretações erradas. Essa melhoria se alinha com os elementos da trilha que reforçam a transparência, clareza e efetividade na comunicação pedagógica, fundamentais para a motivação e aprendizado.

Responsável pela melhoria: Coordenação/Gestão do Curso

3.10 - Proposta de melhoria 10.

Elemento da trilha: Checkout de Presença

Problema identificado: No checkout de presença, observa-se que os tutores limitam o feedback a termos genéricos como “satisfatório” ou “insatisfatório”, sem fornecer comentários específicos ou orientações personalizadas. Essa falta de feedback detalhado prejudica a compreensão do estudante sobre seu desempenho e engajamento na disciplina, o que pode levar a desmotivação e aumento da evasão. A ausência de feedback construtivo torna o processo pouco efetivo como ferramenta de acompanhamento pedagógico, deixando o estudante sem saber como melhorar ou manter seu progresso.

Proposta de melhoria: Implementar um sistema de feedback qualitativo no checkout de presença, onde o tutor forneça comentários objetivos e construtivos para cada estudante,

destacando seus avanços, dificuldades e sugerindo caminhos para melhorar o engajamento e participação nas atividades do curso. Além disso, promover treinamentos para tutores sobre comunicação empática e orientações pedagógicas no feedback. Essa melhoria reforça a função do checkout como um momento de suporte individualizado, alinhando-se com as práticas de interação e acompanhamento contínuo previstas na trilha do curso.

Responsável pela melhoria: Professor Especialista

4. Considerações finais

As propostas de melhoria apresentadas, que contemplam desde a inclusão de intérprete de Libras e legendas nas videoaulas até a reestruturação dos fóruns para incentivar interações mais colaborativas e significativas, têm um potencial expressivo para elevar a qualidade da tutoria na modalidade de Educação a Distância (EaD). Essas iniciativas promovem acessibilidade e comunicação clara, além de garantir um feedback contínuo e personalizado, respeitando os diferentes ritmos e necessidades dos estudantes.

Com a implementação dessas melhorias, espera-se um aumento no engajamento dos alunos, a redução das taxas de evasão e o fortalecimento da autonomia, uma vez que cada participante terá clareza sobre seu desempenho e receberá orientações objetivas e empáticas para seu desenvolvimento acadêmico e pessoal. Dessa forma, o papel do tutor se amplia: ele deixa de ser apenas um solucionador de dúvidas para assumir o papel de mediador e facilitador do processo de aprendizagem, configurando-se como elemento essencial para o sucesso da EaD, especialmente nas disciplinas que envolvem a curricularização da extensão.

Ao investir na capacitação dos tutores em comunicação empática, na definição de prazos rigorosos para respostas e na garantia de feedbacks construtivos em todos os momentos da trilha educacional — seja nas videoaulas, fóruns, canais de comunicação ou check-ins de presença — a tutoria poderá mediar debates mais ricos, promover a coesão do grupo e transformar conteúdos teóricos em experiências práticas e significativas. Isso contribui diretamente para o desenvolvimento do pensamento crítico, da responsabilidade ética e da cidadania dos estudantes, consolidando uma formação integral e transformadora.

Assim, ao priorizar acessibilidade, clareza na comunicação, acompanhamento individualizado e metodologias participativas, cria-se um ambiente educacional mais inclusivo, motivador e eficaz, capaz de fomentar aprendizagens profundas e duradouras.

5. Referências

BELLONI, M. L. *Educação a distância*. Campinas: Autores Associados, 2015.

GARRISON, D. R.; ANDERSON, T.; ARCHER, W. Critical Inquiry in a Text-Based Environment: Computer Conferencing in Higher Education. *The Internet and Higher Education*, v. 2, n. 2-3, p. 87–105, 2000.

KENSKI, V. M. *Tecnologias e ensino presencial e a distância*. Campinas: Papirus, 2013.

KENSKI, V. M. *Educação e tecnologias: o novo ritmo da informação*. 7. ed. Campinas: Papirus, 2012.

LÉVY, P. *Cibercultura*. São Paulo: Editora 34, 1999.

LITTO, F. M.; FORMIGA, M. *Educação a distância: o estado da arte*. São Paulo: Pearson Education, 2009.

LITWIN, E. *Educação à distância: temas para o debate de uma nova agenda educativa*. Porto Alegre: Artmed, 2001.

MOORE, M. G. *Three types of interaction*. *The American Journal of Distance Education*, v. 3, n. 2, p. 1-6, 1989.

MOORE, M. G.; KEARSLEY, G. *Educação à distância: uma visão integrada*. 3. ed. São Paulo: Cengage Learning, 2013.

PETERS, O. *Didática do ensino a distância: experiências e estágio da discussão numa visão internacional*. Tradução de Ilson Kayser. São Leopoldo, RS: Editora Unisinos, 2001.

VYGOTSKY, L. S. *A formação social da mente: o desenvolvimento dos processos psicológicos superiores*. 4. ed. São Paulo: Martins Fontes, 1991.