TRABALHO FINAL DE CURSO

CURSO DE ESPECIALIZAÇÃO LATO SENSU EM TUTORIA EM EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA

PLANO DE AÇÃO PARA ANÁLISE DE AVA MODELO DA DISCIPLINA DE "MEDIAÇÃO DE CONFLITOS"

LÁZARO RODRIGUES PEREIRA
lazaro.pereira@ufms.br

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 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 o da disciplina Mediação de Conflitos, que possui 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 destacam e indicam possíveis caminhos que podem impactar a qualidade da tutoria e o bom aproveitamento e aprendizagem dos estudantes, com destaque para: para as questões relacionadas aos feedbacks, a agilidade nas respostas, melhorias no processo de curadoria e revisão dos materiais disponibilizados.

Palavras-chave: Feedback. Fórum. Tutoria EaD.

1 INTRODUÇÃO

Diante das observações e análises feitas no AVA modelo da Disciplina de Mediação de Conflitos, será possível apresentar propostas de melhorias na tutoria para a disciplina disponibilizada. Além disso, este Plano contempla a análise da

disciplina supracitada, a identificação de problemas, com possíveis soluções e indicação de responsáveis..

Através do Plano de Ação, busca-se alcançar um aprimoramento nos pontos destacados dentro do AVA modelo e do próprio aprendizado dos alunos. O Plano de Ação foi desenvolvido através de um diagnóstico com embasamento teórico, destacando 10 melhorias que podem ser implementadas no AVA modelo, apontando os problemas encontrados e as melhorias possíveis de serem aplicadas, culminando nas considerações finais que complementam os entendimentos e o objetivo a ser alcançado.

2 DIAGNÓSTICO DO AVA MODELO

O AVA modelo utilizado foi o da disciplina Mediação de Conflitos. Foram analisados e apontados como destaques passíveis de melhorias os elementos: Fale com a tutoria, as videoaulas, os fóruns dos módulos, o feedback, os enunciados das atividades ou avaliações e a rubrica da avaliação, os elementos apontados estão relacionados à participação de todos, alunos e tutor, em discussões e interações, no intuito de sanar dúvidas ou aprofundar conhecimentos.

No feedback é possível implementar tanto a avaliação quantitativa quanto a avaliação formativa, e os meios audiovisuais são elementos de aprendizagem essenciais, disponibilizado pelo professor especialista, além das avaliações e atividades, que buscam mensurar se os objetivos foram alcançados.

O perfil da tutoria observado deixa a desejar no que diz respeito às respostas e esclarecimentos enviados aos alunos, em mais de um elemento no AVA modelo, é possível identificar que poderia haver um pouco mais de informações e apontamentos, para que o aprendizado dos alunos possa acontecer de forma mais objetiva e eficaz.

A observação dos diferentes elementos possibilita uma aprendizagem ativa, fortalecida pela interação social e pela mediação entre tutor e alunos. Esse processo promove o compartilhamento de experiências, a construção colaborativa do

conhecimento e a identificação de dificuldades, orientando ações de melhoria, pois, segundo Paulo Freire: “Ninguém educa ninguém, ninguém se educa a si mesmo, os homens se educam entre si, mediatizados pelo mundo”, (FREIRE, 1970, p. 79).

O feedback e a rubrica de avaliação são essenciais na avaliação formativa, pois indicam competências desenvolvidas e pontos a melhorar. A análise crítica desses elementos permite criar um plano de ação para corrigir deficiências e desenvolver competências de forma gradual, uma vez que a avaliação formativa é aquela que contribui para o avanço da aprendizagem, e não aquela que apenas certifica ou exclui, (LUCKESI, 2011).

A análise das atividades e avaliações permite identificar as habilidades necessárias, orientar intervenções pedagógicas e estabelecer metas, contribuindo para um planejamento educacional estratégico e eficaz, com ações alinhadas ao diagnóstico da realidade escolar e foco na melhoria contínua do ensino e da aprendizagem.

O plano de ação recomenda ajustes metodológicos nas aulas e materiais, estratégias para acompanhamento individualizado, incentivo ao uso de fóruns e atividades colaborativas, além de melhorar a clareza dos feedbacks e atualizar critérios de avaliação, quando necessário, propiciando assim que: “A presença de uma determinada tecnologia pode induzir profundas mudanças na maneira de organizar o ensino”, (KENSKI, 2012, p. 44).

3 PLANO DE AÇÃO

Nesta seção são abordados dez problemas e possíveis soluções no AVA Modelo disponibilizado para análise.

3.1 - Proposta de melhoria 1

Elemento da trilha: Fale com a Tutoria

Problema identificado: Muitos alunos utilizaram o elemento para reclamar sobre o sistema que apresentava problemas de uso, deixando de utilizar a ferramenta como

forma de interação com o tutor para sanar dúvidas ou ampliar o conhecimento sobre os assuntos.

Proposta de melhoria: Ao ser identificado problemas no AVA, deveria ficar disponível imediatamente para os alunos, um canal de comunicação direta com o responsável pela gestão do sistema.

Responsável pela melhoria: Coordenação/Gestão do Curso

3.2 - Proposta de melhoria 2

Elemento da trilha: Fale com a Tutoria

Problema identificado: Em diversas mensagens enviadas pelos alunos, há uma demora excessiva nas respostas do tutor, o que pode desestimular os mesmos na interação desse elemento, ou até prejudicar o aprendizado pela demora na resposta. É responsabilidade do tutor, estar atento às demandas dos alunos para que, segundo o entendimento de Riedner e Hova: “A tutoria possa resultar numa mediação pedagógica criativa, contextualizada e constante durante todo o processo do curso”, (RIEDNER; HOVA, 2019, p. 4).

Proposta de melhoria: O tutor deve criar uma rotina para responder os questionamentos de forma mais rápida no AVA, e se for necessário fazer uso de outros meios de comunicação para agilizar a resposta os alunos.

Responsável pela melhoria: Tutor

3.3 - Proposta de melhoria 3

Elemento da trilha: Videoaula

Problema identificado: Na curadoria do Recursos Digitais, especificamente módulo 3, consta um vídeo antigo, o que pode causar uma desinformação por causa do conteúdo desatualizado, transmitindo uma informação eventualmente errada para os alunos.

Proposta de melhoria: Atualizar o material didático com versões mais recentes dos conteúdos, e com assuntos mais relevante, disponibilizando inclusive vídeos on-line atuais em outras plataformas disponíveis. O tutor tem que ter em mente que as

tecnologias e mídias digitais devem fazer parte de seu repertório e que ao incorporá-las ao processo de ensino e aprendizagem deverá refletir sobre suas finalidades enquanto ferramenta de aprendizagem, (SILVA, 2019).

Responsável pela melhoria: Professor Especialista

3.4 - Proposta de melhoria 4

Elemento da trilha: Videoaula

Problema identificado: As videoaulas indicadas nos módulos, não possuem acessibilidade em libras disponíveis para os alunos que necessitem, tornando assim difícil o acesso às informações por parte dos alunos que não podem ouvir. É necessário que esse problema seja resolvido, para que o conhecimento possa chegar a todos de forma uniforme, além de que como nos alerta Neto e De Aguiar, esta inclusão é condição precípua para a participação social e exercício da cidadania, (NETO; DE AGUIAR, 2021).

Proposta de melhoria: Utilizar vídeos que sejam possíveis o acesso aos alunos com necessidades especiais.

Responsável pela melhoria: Professor Especialista

3.5 - Proposta de melhoria 5

Elemento da trilha: Fórum do Módulo

Problema identificado: Por diversas vezes nos fóruns da disciplina observei a resposta do tutor com apenas um “emoticon”, a autora Maria do Carmo Fontes no ensina que: “emoticons são parte integrante na construção de sentidos em ambientes digitais de aprendizagem”, (FONTES, 2007, p. 75). Porém, ao meu ver esse tipo de devolutiva nas repostas e questionamentos das dúvidas dos alunos nos fóruns, pode gerar no aluno a dúvida se houve ou não acerto dele, ou mesmo não satisfazer seu o questionamento ou observação.

Proposta de melhoria: Utilizar frases completas para responder os fóruns, sempre que possível com referências, enriquecendo as informações para os alunos.

Responsável pela melhoria: Tutor

3.6 - Proposta de melhoria 6

Elemento da trilha: Feedback

Problema identificado: Nas questões que são propostas na avaliação da disciplina, só é possível realizar avaliações subjetivas, com três opções a escolher, não há possibilidade de mensurar ou mesmo justificar as opiniões, limitando assim o feedback que a instituição possa ter sobre a disciplina e sobre o próprio tutor, quando o desejável é que a avaliação feita, propicie superações e aprendizagem, (PASSOS, 2024).

Proposta de melhoria: As avaliações poderiam ser feitas através de notas objetivas, ou mesmo que seja disponibilizado aos alunos a oportunidade de justificar suas opiniões em espaço próprio para escrever discursivamente suas observações.

Responsável pela melhoria: Coordenação/Gestão do Curso

3.7 - Proposta de melhoria 7

Elemento da trilha: Feedback

Problema identificado: Ao finalizar os módulos, é possível identificar os alunos que preencheram o formulário para avaliação da disciplina, o que pode desestimular os alunos a realizarem o preenchimento ou até mesmo não serem totalmente verdadeiros em suas respostas, entendimento corroborando no artigo: “Perspectivas acerca do feedback como dispositivo para a permanência na educação a distância”, onde as autoras analisam como o feedback pode influenciar a permanência dos estudantes na EaD, (COFFERRI; NOVELLO, 2021).

Proposta de melhoria: Não solicitar e-mail ou qualquer outro tipo de identificação dos alunos para esse tipo de questionário avaliativo.

Responsável pela melhoria: Coordenação/Gestão do Curso

3.8 - Proposta de melhoria 8

Elemento da trilha: Enunciado de atividade ou avaliação

Problema identificado: A atividade de avaliação no módulo 3, possui um grande número de alunos que se abstiveram na realização da mesma, o motivo deve ter

sido o tipo da avaliação (gravação de um vídeo), muitos alunos possuem dificuldades em criar materiais digitais. Nesse sentido, a autora Belloni enfatiza que a mediação pedagógica deve considerar as especificidades das tecnologias utilizadas, adaptando estratégias didáticas para favorecer a aprendizagem significativa, (BELLONI, 2001).

Proposta de melhoria: As avaliações devem compreender os diferentes tipos de aprendizados e ser disponibilizado aos alunos formas diversas de demonstrar o que aprenderam.

Responsável pela melhoria: Professor Especialista

3.9 - Proposta de melhoria 9

Elemento da trilha: Enunciado de atividade ou avaliação

Problema identificado: No módulo 1, o tutor deu retorno aos alunos com satisfatório ou insatisfatório, sem expor as observações necessárias, o que causa um prejuízo aos alunos, por não poderem saber de fato onde precisam melhorar. Esse retorno mais detalhado sobre as atividades e avaliações fornecido pelo tutor é essencial para que o aluno perceba seus avanços e dificuldades, possibilitando a autoregulação da aprendizagem, como nos ensina o Dr. em educação Marco Silva, (SILVA, 2003).

Proposta de melhoria: O tutor deve escrever na devolutiva das atividades dos alunos, comentários detalhados e individualizados, propiciando aos que necessitam, saber onde precisam melhorar e incentivando cada vez mais a participação de todos os alunos.

Responsável pela melhoria: Tutor

3.10 - Proposta de melhoria 10

Elemento da trilha: Rubrica de Avaliação

Problema identificado: Na rubrica da avaliação do módulo 2, os critérios para avaliação do planejamento da ação por parte do tutor, são extremamente sucintos, não são definidos de forma ampla e detalhada nos itens, o que será avaliado pelo

tutor, não dando aos alunos a oportunidade de realizar plenamente a atividade solicitada.

Proposta de melhoria: Detalhar de forma mais ampla o que será avaliado, quais informações devem constar na atividade, e se possível majorando gradativamente a pontuação, à medida que foram sendo cumpridos ou não os requisitos solicitados.

Responsável pela melhoria: Professor Especialista

4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Após a aplicação das propostas, será possível obter indicadores qualitativos que visam avaliar o impacto das melhorias no ensino EaD da disciplina Mediação de Conflitos na modalidade EaD. Esses indicadores demonstrarão a percepção dos alunos sobre a eficácia do suporte técnico e da tutoria, a relevância e acessibilidade dos materiais, a clareza dos critérios de avaliação, a qualidade dos feedbacks e interações nos fóruns, além da liberdade de expressão em questionários anônimos e da adequação dos formatos avaliativos aos diferentes perfis, esses aspectos revelarão o engajamento, a motivação e a percepção de aprendizagem dos estudantes.

As melhorias que se pretendem alcançar, têm o foco na comunicação entre tutor e aluno, a intenção é torná-la mais clara, frequente e personalizada, promovendo maior engajamento, reduzindo a evasão e proporcionando aos estudantes um ambiente acolhedor e de apoio contínuo.

Com a implementação das melhorias, será possível atualizar plataformas, materiais e ferramentas, facilitando o acesso aos conteúdos e proporcionando uma aprendizagem mais dinâmica, isso aumentará a autonomia e satisfação dos alunos.

Além disso, o monitoramento contínuo permitirá acompanhar o desempenho dos estudantes e a atuação do tutor, possibilitando intervenções pedagógicas mais eficazes e personalizadas. A adoção das propostas do Plano de Ação contribui ainda para a capacitação do tutor, aprimorando a mediação de conteúdos, a resolução de dúvidas e a aplicação de metodologias ativas, para que o tutor possa

promover práticas inclusivas e motivadoras, com foco na equidade, acolhimento e valorização da diversidade, tornando o ambiente virtual mais humano e participativo.

É preciso salientar que na Educação a Distância, o tutor deve garantir uma mediação qualificada entre o aluno e o conhecimento, especialmente nas disciplinas de extensão, que exigem integração entre teoria e realidade social, ele atua como ponte entre saberes, orientando a formação dos estudantes e promovendo o desenvolvimento da autonomia e autogestão. O tutor exerce um papel fundamental ao promover essa transformação social nos alunos por meio do conhecimento, incentivando a reflexão crítica dos estudantes, sobre a sociedade e fortalecendo seu vínculo com a comunidade para o desenvolvimento de ações mais cidadãs e éticas.

Moran enfatiza que o tutor na EaD deve ir além da transmissão de conteúdo, assumindo um papel estratégico de acompanhamento, escuta ativa e criação de vínculos significativos com os alunos, promovendo um ambiente de aprendizagem mais humano e eficaz, (MORAN, 2011). Portanto, O tutor na EaD é um agente formador essencial, promovendo a aprendizagem conectada à realidade e assegurando que a extensão seja parte integrada e significativa da formação acadêmica.

5 REFERÊNCIAS

BELLONI, Maria Luiza. **Educação a distância**. 3. ed. Campinas, SP: Autores Associados, 2001.

BLASZKO, Caroline Elizabel. **Fundamentos da Educação à Distância [recurso eletrônico]**. Campo Grande, MS. Ed. UFMS, 2024.

COFFERRI, Fernanda Fátima; NOVELLO, Tanise. **Perspectivas acerca do feedback como dispositivo para a permanência na educação a distância**. EaD em Foco, v. 11, n. 2, 2021. Disponível em: https://eademfoco.cecierj.edu.br/index.php/Revista/article/view/2084. Acesso em: 20 maio 2025.

FONTES, Maria do Carmo Martins. O uso de emoticons em chats: afetividade em ensino a distância. In ARAÚJO, Júlio César (Org.), **Internet e Ensino: novos gêneros, outros desafios**. Rio de Janeiro: Lucerna, 2007, p. 64-77.

FREIRE, Paulo. **Pedagogia do oprimido**. 65. ed. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 2019.
KENSKI, V. M. **Educação e Tecnologias: o novo ritmo da informação**. 8ª ed. Campinas, SP: Papirus, 2012.

LUCKESI, Cipriano Carlos. **Avaliação da aprendizagem escolar: estudos e proposições**. 23. ed. São Paulo: Cortez, 2011.

MORAN, José Manuel. O tutor na educação a distância. In: ARANTES, Valéria Amorim; MORAN, José Manuel; VALENTE, José Armando (org.). **Educação a distância: pontos e contrapontos**. 1. ed. São Paulo: Summus Editorial, 2011.

NETO, Alexandre Moura Lima; DE AGUIAR, Alessandra Anchieta Moreira Lima. **Educação à distância no contexto da educação especial inclusiva: narrativas de alunos surdos**. **Revista Ibero-Americana de Humanidades, Ciências e Educação, v. 7, n. 7, p. 520-547, 2021**. Disponível em: https://periodicorease.pro.br/rease/article/view/1705/694. Acesso em: 03 abr 2025.

PASSOS, Marize Lyra Silva. AVALIAÇÃO FORMATIVA NA EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA: UM MODELO CONCEITUAL BASEADO NO TRIPÉ FEEDBACK, REGULAÇÃO E AUTOREGULAÇÃO. **Anais CIET: Horizonte**, São Carlos-SP, v. 6, n. 1, 2024. Disponível em: https://ciet.ufscar.br/submissao/index.php/ciet/article/view/57. Acesso em: 9 maio. 2025.

RIEDNER, Daiani Damim Tonetto; HOVA, Glaucimara Lopes Schneider. **Práticas de Gestão por competências na tutoria em educação à distância: estratégias para construção de um programa de formação continuada de tutores.** Trabalho de Conclusão de Curso (Curso de Graduação/Pós Graduação [em Formação Continuada de Tutores]. Universidade Federal do Mato Grosso do Sul, Campo Grande (MS), 2019. Disponível em: https://repositorio.pgsscogna.com.br/bitstream/123456789/35018/1/19_229.pdf. Acesso em 07 maio 2025.

SILVA, Girlene Feitosa da. **Formação de professores e as tecnologias digitais: a contextualização da prática na aprendizagem**. 1. ed. Jundiaí: Paco Editorial, 2019.

SILVA, Marco. **Educação on-line: teorias, práticas, legislação, formação corporativa**. 4. ed. São Paulo: Loyola, 2003.