

TRABALHO FINAL DE CURSO

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

PLANO DE AÇÃO QUE OBJETIVA MELHORIAS NAS ATIVIDADES DO CURSO DE EXTENSÃO DE MEDIAÇÃO E CONCILIAÇÃO DE CONFLITOS

Maria Lucia Loureiro Paulista

maria.loureiro@ufms.br

Everton dos Santos de Santana

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, que possui a carga horária de 51 h horas, e 17 h 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, como por exemplo, as questões relacionadas ao tempo de feedback do tutor, melhoria no processo de comunicação entre aluno e tutor, e ainda, atualizações sobre videoaulas.

Palavras-chave: Feedback. Fale com a tutoria. Fórum do modulo. Videoaula.

1 Introdução

Este plano de ação tem como objetivo apresentar propostas de melhorias para o modelo de tutoria, a partir de análises da disciplina de Mediação e Solução de Conflitos disponibilizada no sistema AVA de ensino ofertada pela UFMS. Sendo assim, apoiamos em alguns trabalhos na literatura que definem itens que são utilizados no processo de avaliação os quais podem fornecer parâmetros para indicar melhorias a serem efetuadas no escopo deste texto sobre os diversos aspectos do curso, como a identificação de dez

problemas, possíveis soluções, indicação de responsáveis, desenvolvimento e entrega do TFC. E em relação a estrutura do plano, a proposta de análise é formada por: descrições da disciplina modelo acessível no AVA; definição dos problemas e propostas de resolução; considerações finais; e referências.

2 Diagnóstico do AVA Modelo

O AVA escolhido foi o de Mediação e Solução de conflitos em que foram escolhidos para essa análise: Fale com a Tutoria, Feedback, Fórum do Módulo, Checkout de Presença, Enunciado de atividade ou Avaliação, Modelo do Relatório da Ação de extensão, e videoaula.

Cada um desses elementos possui suas funções, o primeiro e segundo diagnóstico diz respeito a “Fale com a tutoria”, que tem uma função estratégica dentro do sistema Ava de ensino que é a de ser um canal de comunicação direta com o aluno. Como também um espaço para sanar dúvidas com o tutor; e um registro formal do processo de comunicação e esclarecimento de dúvidas.

No primeiro caso o tutor demorou muito tempo para responder; e no segundo não houve um retorno com o estudante, isso prejudica a interação entre o aluno e o tutor, pois é uma das funções principais a mediação, o apoio e a orientação. A importância da mediação reside na própria essência do aprender e do ensinar. Essa interação em tempo hábil, acelerará o processo de ensino que segundo Dumard 2015, que quando caracteriza o processo de ensino mediante a tutoria, destaca suas múltiplas dimensões e possibilidades complexas que instiga ao estudante buscar e adquirir informações. Sendo, assim, a agilidade no atendimento acelerará esse processo contribuindo na melhoria do ensino.

Nas ferramentas do AVA poderão aparecer dúvidas sobre o acesso às matérias, ou mesmo dificuldades de utilização das ferramentas, como também problemas técnicos, por isso, a demora de atendimento dificultar a solução imediata da demanda apresentada pelo estudante, dificultando o andamento do aprendizado. Conforme Silva (2003, p. 57), “a mediação pedagógica online exige do tutor sensibilidade, escuta e prontidão para lidar com as dificuldades dos alunos, inclusive as de ordem técnica”. E também Moran (2009) ressalta que “o tutor precisa estar preparado para agir com paciência e apoio pedagógico quando o aluno enfrenta dificuldades técnicas, transformando essas situações em oportunidades de diálogo e fortalecimento da aprendizagem”.

O terceiro elemento de diagnóstico foi o “Feedback”. Não houve resposta do tutor a um questionamento. A ausência do feedback pode desmotivar e gerar sensação de abandono e diminuição do interesse. No caso do AVA, cada aluno tem uma demanda individual a ser resolvida e o atendimento personalizado sobre o desempenho, tarefas, atividades e avaliações são muito importantes para cada estudante. Embora as práticas sejam em grupos, a entrega do feedback individual incentiva e reconhece os pontos fortes de cada aluno. Segundo Isler e Machado (2007), uma das características que motivam a permanência dos alunos na modalidade EAD são a equipe envolvida dentre tutores, professores, gestores, dentre outros, como também dos recursos tecnológicos, didáticos

disponíveis. Por isso, esse retorno é tão importante para o processo de permanência e aprendizagem do aluno.

Já no quarto e quinto módulo diagnóstico que “Fórum do módulo” é a ferramenta de criação de tópicos de debates entre os estudantes. É o lugar onde interagem com os temas abordados e incentivam a uma reflexão mais apurada sobre o assunto. Aqui neste lugar eles compartilham experiências, links, imagens, vídeos e outros recursos que poderão ser abordados para uma possível solução do assunto, é a chamada aprendizagem colaborativa (Ramos e Paz, 2020, p. 57). Nesse caso, não houve interação do tutor e sua participação, ou avaliação, foi em forma de emoji. Então, a ferramenta falhou em desenvolver o pensamento crítico e argumentativo que poderia aprofundar as questões. Segundo Garrison, Anderson e Archer (2000) são dimensões indispensáveis para uma aprendizagem relevante. A falta de feedback positivo e de orientação pode minar a confiança dos alunos em sua capacidade de aprender e ter sucesso no curso. Assim, cabe ao professor buscar estratégias adequadas de interação e conectividade entre os alunos no desenvolvimento das atividades e materiais a fim de oportunizar percursos autônomos e satisfatórios para toda turma.

No sexto diagnóstico “Checkout de Presença”, que é a parte do processo de ensino onde encontra-se o monitoramento que avalia o engajamento do aluno, além de subsidiar a avaliação da participação que seja conforme as regras da instituição, ainda organiza dados e emite relatórios a fim de emitir certificado, e ao estimular o aluno a registrar sua presença, incentiva a autogestão e a responsabilidade com o contrato de ensino assinado na matrícula.

No plano de ensino da disciplina diz que para o cômputo da frequência, o estudante deverá entregar as atividades relacionadas à frequência de cada módulo do programa da disciplina (*Checkout* de presença). Não identificamos dentro do item selecionado algum tipo de cobrança do tutor em relação a ausência.

De acordo com Litto e Formiga (2009), o uso de registros de acesso, logs de navegação e relatórios de presença contribui para identificar possíveis evasões e orientar intervenções pedagógicas. Considerando o checkout de presença um instrumento de controle pedagógico, de monitoramento de controle de assiduidade dos alunos como também, a continuidade do processo de ensino aprendizagem, dentro das atividades assíncronas, podemos definir o monitoramento dos alunos como atividade crucial para o desenvolvimento dos vínculos com o curso.

Moran (2009) também reforça que mecanismos de controle de presença no AVA são fundamentais para oferecer apoio individualizado e construir vínculos mais consistentes entre aluno e tutor. E assim, construir um aprendizado seguro e eficiente.

No sétimo diagnóstico denominado como “Enunciado de Atividade e Avaliação” que tem como função orientar a execução das tarefas, relacionando com as atividades e os objetivos da aprendizagem, também estabelece critérios e parâmetros para estimular o pensamento crítico e aplicado de forma a favorecer a avaliação formativa. Neste caso, os alunos que entregaram as atividades, a maioria fora avaliado pelo tutor como satisfatório, sem nenhum feedback, positivo ou negativo. A falta de clareza no processo de ensino

aprendizagem prejudica a avaliação formativa, que deveria orientar o desenvolvimento contínuo do estudante, como também desmotiva e traz um sentimento de insegurança, e dificuldades na retomada, pois a avaliação binária (“satisfatório” ou “insatisfatório”), sem detalhes favorece a falta de reflexão crítica do processo de produção de conhecimento, onde a interação já é limitada, e ainda não fornece informações claras de onde o estudo pode ser melhorado.

Esse valor simplificado segundo Luckesi, 2001, enfraquece a função pedagógica da avaliação, que deveria contribuir para o crescimento contínuo do aluno. Logo, pelo fato do ensino a distância exigir uma mediação docente, que na sua maioria é por meio de mensagens escritas e atividades assíncronas, Zabala e Arnau, (2010), afirmam que a ausência do feedback mais detalhado pode gerar insegurança e desmotivação e dificultar o engajamento e auto regulação da aprendizagem. Sendo assim, o que seria mais plausível para mudar esse quadro seria estabelecer uma escala simples de comentários, orientações, ou rubricas claras que ajudem o aluno a entender o seu desempenho para que possa evoluir de forma autônoma e crítica.

No oitavo diagnóstico “Modelo de Relatório ou Extensão” que tem como função conectar a teoria com a prática, fortalecer o relacionamento com a comunidade, promover interdisciplinaridade, gerar conhecimento e inovação, como também, cumprir função social e atender as diretrizes curriculares. Neste caso ao identificar poucas informações sobre o plano, são atribuídas a Coordenação do Curso. Por isso, a gestão das atividades de relatório de extensão é de sua inteira responsabilidade.

Em cursos de Educação a Distância (EAD), os planos de ação são instrumentos fundamentais para promover a qualidade do processo de ensino-aprendizagem. Esses planos servem para diagnosticar dificuldades, propor intervenções pedagógicas e orientar a atuação de tutores e coordenadores. Segundo Litto e Formiga (2009), o planejamento contínuo de ações permite o monitoramento do progresso dos estudantes e a criação de estratégias para minimizar a evasão e ampliar o engajamento. Moran (2009) reforça que um plano de ação bem estruturado contribui para uma mediação mais humanizada, possibilitando ajustes de percurso conforme as necessidades reais da turma. Já Belloni (2009) enfatiza que, aponta que a gestão de cursos EAD deve prever planos de ação contínuos, especialmente voltados à melhoria da qualidade do ensino, suporte ao aluno e formação docente.

Já no diagnóstico nono e décimo, sobre “videoaula” tem a função de apresentar os temas teóricos e práticos de forma estruturada com a centralização pedagógica, com flexibilidade, autonomia, reforço com múltiplos sentidos e assimilação das atividades propostas. Observamos vídeos longos e desatualizados e sem acessibilidade. O recurso da videoaula é o mais utilizado na EAD, mas a falta de planejamento poderá afetar o seu desempenho, gerando dificuldades de compreensão e desmotivação por parte dos alunos (Mil e Pimentel, 2013). Nas aulas longas poderá acarretar perda de atenção e foco, pois favorecem a distração e conseqüentemente a assimilação do conteúdo, pois segundo Mayer, 2009, acarreta uma sobrecarga na memória de trabalho. Já as videoaulas desatualizadas e sem recursos de acessibilidade uma vulnerabilidade para o sistema de Educação a Distância, pois geram lacunas conceituais e desinformação no processo de

ensino. Logo, a falta de recursos como legendas, audiodescrição e contraste adequado exclui estudantes com deficiência auditiva, visual ou neuro divergências, ferindo princípios de inclusão e equidade. Mill e Pimentel (2013) destacam que a acessibilidade em videoaulas não é apenas um requisito técnico, mas um elemento essencial para a democratização do ensino. A negligência desses aspectos pode não apenas desmotivar os alunos, mas também configurar infração à legislação brasileira de acessibilidade educacional.

3 Plano de Ação

Aqui serão abordados dez problemas e possíveis soluções no AVA Modelo disponibilizado para análise.

3.1 - Proposta de melhoria 1

Elemento da trilha:

Problema identificado: identifiquei que o tutor demorou para responder os alunos com relação a diversas dúvidas, desde de problemas de acesso as videoaulas, planejamentos, cronogramas, matérias de atividades extensionistas (<https://ava.ufms.br/mod/forum/discuss.php?d=180825#p953299>) e avaliações.

Proposta de melhoria: Determinar tempo mínimo e máximo para o atendimento aos alunos pelos referidos tutores; criação de notificações, pois não geraria estresse de o aluno abrir várias vezes o AVA para ver se já tem a resposta; Implementação de um sistema de agendamento de tutoria individual; designação de tutores por módulos; criação de plantão de dúvidas online e criação de um plantão de dúvidas.

Responsável pela melhoria:

3.2 - Proposta de melhoria 2

Elemento da trilha:

Problema identificado: identifiquei que houve falhas nas datas estabelecidas para entrega de atividades, supostamente por conta de uma falha em tecnologia da informação. (<https://ava.ufms.br/mod/forum/discuss.php?d=180825#p953297>). O aluno diz que no aplicativo a data é até dia 10, porém, o prazo encerrou no dia 7 e não obteve resposta sobre sua dúvida.

Proposta de melhoria: Melhorias no sistema de informação para que as datas sejam conexas, ou mais explícitas, a fim de evitar informações desconexas; manter uma equipe de suporte técnico ativa e treinada, com atendimento humanizado; implementar monitoramento técnico contínuo com respostas rápidas a erros; criar protocolos de contingência em caso de falhas (ex: prorrogação de prazos).

Responsável pela melhoria:

3.3 - Proposta de melhoria 3

Elemento da trilha:

Problema identificado: ausência de resposta da tutoria.

(<https://ava.ufms.br/mod/forum/discuss.php?d=180825#p953302>). Houve um pedido da aluna em falar com a tutoria, porém, não há resposta no Ava.

Proposta de melhoria: Propor o uso de ferramentas de feedback que sejam integradas ao AVA, a fim de explorar e permitir que o tutor faça observação diretamente nos trabalhos de cada aluno, destaque temas específicos e forneçam anotações contextuais. Estabelecer prazos claros para devolutivas (ex: até 72 h após a entrega); Criar modelos de feedback pedagógico com comentários que reforcem acertos e orientem melhorias; Permitir que o aluno responda ao feedback com dúvidas ou considerações; Usar históricos de feedback para orientar o tutor nas devolutivas futuras (progressão individual).

Responsável pela melhoria:

3.4 - Proposta de melhoria 4

Elemento da trilha:

Problema identificado: identifiquei falta de interação entre os cursistas no fórum do módulo.

Proposta de melhoria: Propor a criação de tópicos de discussão estruturados e específicos relacionados ao tema do módulo estudado com desafios das atividades, com questões que incentivem o debate e conseqüentemente a reflexão e as possíveis soluções sobre o tema. Isso poderá ser feito de forma multidisciplinar com a utilização de recursos multimídia como links, vídeos, imagens, e outros recursos que possam enriquecer esse momento de interação.

Responsável pela melhoria:

3.5 - Proposta de melhoria 5

Elemento da trilha:

Problema identificado: identifiquei que no Fórum do módulo 3 - Ação extensionista: “Vamos mediar? “, não houve interação entre a turma, e que embora a tutoria tenha avaliado com um emoji as respostas, houve um feedback somente com alguns alunos.

Proposta de melhoria: Criando um momento de insights e compartilhamento de dificuldades e aprendizados gerados durante o processo de realização das tarefas.

Responsável pela melhoria:

3.6 - Proposta de melhoria 6

Elemento da trilha:

Problema identificado: verifiquei que no Checkout de Presença do Módulo 1 - Sistema multiportas de solução de disputas houve 131 participantes, porém somente 86 envios. E também no modulo 2 com 131 e apenas 31 envios.

Proposta de melhoria: Considerar o Checkout com a participação ativa no Fórum como um componente do checkout de presença, incentivando a interação e o engajamento com o conteúdo, também além de apenas marcar presença, pedir aos alunos para compartilharem um breve aprendizado ou uma dúvida que surgiu durante o estudo do material da semana. Configurar o sistema para enviar lembretes aos alunos sobre a importância de realizar o checkout dentro do prazo. Tornar o checkout de presença mais interativo e engajador, talvez com um pequeno quiz rápido sobre o conteúdo da semana ou uma pergunta relacionada ao tema.

Responsável pela melhoria:

3.7 - Proposta de melhoria 7**Elemento da trilha:**

Problema identificado: identifiquei que a avaliação das atividades, ou seja, as provas estão avaliadas como satisfatório ou insatisfatório.

Proposta de melhoria: Usar rubricas ou critérios detalhados de avaliação que indiquem níveis de desempenho. Oferecer feedback qualitativo personalizado (ainda que breve). Manter a escala simples, mas acrescentar comentários orientativos. Estimular o reenvio das atividades ou revisão quando possível, a fim de promover pontos de melhoria.

Responsável pela melhoria:

3.8 - Proposta de melhoria 8**Elemento da trilha:**

Problema identificado: identifiquei que existe pouca descrição sobre a elaboração do plano de extensão.

Proposta de melhoria: fortalecer o papel do plano de extensão do curso EAD como um instrumento eficaz de aprendizado, de engajamento social e de cumprimento de sua missão educativa. Como no planejamento em primeiro lugar diagnosticar a necessidade da comunidade, para que haja impacto relevante no projeto. Estabelecer parcerias e estratégias de desenvolvimento sustentável seguindo a Agenda 2030 da ONU. Com foco na execução e acompanhamento o monitoramento e avaliação contínuos dos projetos. Na questão de o reconhecimento estabelecer um sistema de resultados com a criação de canais de comunicação com a comunidade por meio de site institucional, redes sociais, eventos online. Uma parte bastante relevante seria a estimulação de artigos com relatos de experiências e outras publicações que compartilhem as metodologias, os desafios e os resultados dos projetos de extensão em ambiente virtual. Ao estabelecer tais melhorias, a instituição fortalecerá o papel do plano de extensão do curso EAD como um instrumento satisfatório de aprendizado, de ação social e de cumprimento de sua tarefa instrutiva.

Responsável pela melhoria:

3.9 - Proposta de melhoria 9

Elemento da trilha:

Problema identificado: identifiquei que, por exemplo, no módulo 1 não estava abrindo na curadoria do curso, além de ser um vídeo muito longo (39:41). O vídeo aula do módulo 2 é antiga. E no módulo 3 o vídeo que está na curadoria de Recursos digitais foi postado em 2013, isso demonstra uma falta de atualização de conteúdo

Proposta de melhoria: vídeos mais curtos (de 5 a 20 minutos), com o uso de recursos atraentes como: visuais, slides, animações), sempre atualizados (estabelecer um cronograma regular para revisar e atualizar todos os materiais do curso, incluindo os vídeos. Oportunizar a criação de novos materiais complementares. Indicar a data de elaboração e da última revisão do material. Planejamento e substituição gradual de vídeos desatualizados por materiais novos e atualizados e priorizar aqueles com maior impacto, ou que contenham informações mais críticas no aprendizado), com resumos e direcionados no tema proposto.

Responsável pela melhoria:

3.10 - Proposta de melhoria 10

Elemento da trilha:

Problema identificado: identifiquei também com relação a videoaula o acesso ao estudante que não ouve, ou seja, a acessibilidade é prevista em lei

Proposta de melhoria: vídeos acessíveis e disponíveis com transcrições e legendas para atender alunos com dificuldades auditivas com a utilização de legendas precisas e sincronizadas em todos os vídeos. Disponibilizar a transcrição completa do áudio do vídeo em formato de texto. Fazer a audiodescrição para conteúdo visual. Preferir plataformas de hospedagem de vídeo que já ofereçam recursos integrados de acessibilidade ou facilitem a adição de legendas e transcrições.

Responsável pela melhoria:

4 Considerações finais

A finalidade do TFC é proporcionar ao estudante uma interação prática do uso da teoria adquirida ao longo do curso. As sugestões de melhoria relatadas no plano objetivam criar um ambiente de aprendizagem online mais interativo, responsivo, acessível e engajador, e atuam de forma sistêmica. Ao classificar a tutoria, viabilizam também aprendizagem mais efetiva, participativa e humanizada. Isso se compreende em melhores parâmetros de permanência, desempenho e satisfação nos cursos à distância, e busca alinhar-se às diretrizes da educação inclusiva, disponível e focada no estudante.

O tutor na Educação a Distância não é apenas um mediador de conteúdo, mas um operador indispensável na intervenção pedagógica, afetiva e social do processo de aprendizagem. Sua função é estratégico e afirma uma tutoria comprometida com o

processo de ensino aprendizagem do ensino superior e com a efetiva inclusão entre ensino, pesquisa e extensão. Ele surge como símbolo central e multifacetado no processo de aprendizagem da EAD, não é uma simples tira dúvidas. Mas sim uma ponte que leva o aluno as teorias no caminho da instituição e interação de indivíduos que estão com um mesmo objetivo e no mesmo ambiente de busca de conhecimentos. Por isso, sua entrega impactará diretamente na motivação, no engajamento, autonomia e sucesso dos envolvidos nesta trama virtual.

5 Referências

BELLONI, Maria Luiza. *Educação a distância*. 5. ed. Campinas: Autores Associados, 2009. (Coleção Educação Contemporânea).

DUMARD, Katia. *Aprendizagem e sua dimensão cognitiva, afetiva e social*. São Paulo: Cengage Learning 2015. ISBN 9788522123513.

GARRISON, D. R.; ANDERSON, T.; ARCHER, W. *Investigação crítica em um ambiente textual: a conferência por computador no ensino superior*. *Internet e Educação Superior*, v. 2, n. 2-3, 2000.

ISLER, Gustavo Lima; MACHADO, Afonso Antônio. *Motivação discente em cursos na modalidade de Educação a Distância (EAD): fatores que influenciam*. *Revista Nupem*, v. 5, n.9, 2013. Disponível em: <http://link.ufms.br/ww.N>. Acesso em: 13 nov. 2023.

LITTO, Fredric M.; FORMIGA, Marcos (Orgs.). *Educação a distância: o estado da arte*. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2009.

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

LUCKESI, C. *O ato pedagógico: planejar, executar, criticar, avaliar*. São Paulo: Cortez Editora, 2023.

MEC. Ministério da Educação. Secretaria de Educação a Distância. *Indicadores de qualidade para cursos de graduação à distância*. Brasília. 2001.

MILL, Daniel; PIMENTEL, Nara Aline. *Videoaulas na educação a distância: análise de aspectos técnicos e pedagógicos*. *Educação e Sociedade*, Campinas, v. 34, n. 124, p. 1483–1502, 2013.

MORAN, José Manuel. *A educação que desejamos: novos desafios e como chegar lá*. Campinas: Papirus, 2009.

PIMENTEL, Mariano. *Princípios da educação online: para sua aula não ficar massiva nem maçante!* SBC Horizontes, mai 2020.

RAMOS, K.; PAZ, J. *Aprendizagem colaborativa online: da interação à colaboração assíncrona num curso de uma instituição de ensino profissionalizante no Brasil.* Re@D – Revista de Educação a Distância e Elearning. v. 3, n..2, novembro 2020.

ROESLER, J. *Os parâmetros legais para uma educação à distância de qualidade. Pós – Graduação 2011. Leitura Fundamental. Aula 3 – A didática como indicador de qualidade da EAD,* 2011.

SILVA, Marco. *Educação online: tecendo redes de conhecimento.* São Paulo: Loyola, 2003.

ZABALA, Antoni; ARNAU, Laia. *Como aprender e ensinar competências.* Porto Alegre: Artmed, 2010.