



AGEAD  
Agência de Educação  
Digital e a Distância



## TRABALHO FINAL DE CURSO

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

#### IMPLEMENTANDO MELHORIAS

**Nome completo do estudante**

Leonardo Veloso de Araújo Costa

e-mail institucional do estudante

veloso.leonardo@ufms.br

**Nome completo do professor tutor orientador**

Felipe de Lima Silva

e-mail institucional do professor tutor orientador

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 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. A disciplina é dividida em três módulos, cada um com duas unidades, fórum e check-out de presença, totalizando 17 horas por módulo. O plano de ação foi desenvolvido com base no material didático, enunciados, modelos e rubricas de avaliação do AVA Modelo analisado. As ações propostas indicam possíveis caminhos que podem impactar positivamente a qualidade da tutoria e o bom aproveitamento e aprendizagem dos estudantes, com destaque para melhorias na organização da trilha, atualização de conteúdo, qualidade do feedback e tempo de resposta da tutoria.

**Palavras-chave:** EaD. Extensão. Plano de Ação. Tutoria

## 1 Introdução

Este trabalho apresenta um plano de ação com foco na qualificação da tutoria na disciplina “Extensão e Sociedade”, componente curricular dos cursos de graduação do Programa UFMS Digital, ofertada na modalidade a distância pela UFMS. O AVA Modelo analisado está estruturado na plataforma Moodle e contempla diferentes elementos, como videoaulas, fóruns, atividades avaliativas, trilhas semanais e materiais de apoio. O objetivo geral é apresentar propostas de melhoria voltadas à atuação do tutor, de modo a contribuir com a mediação pedagógica e com a aprendizagem significativa dos estudantes. A estrutura deste plano está organizada em três partes: diagnóstico do AVA Modelo, plano de ação com dez propostas de melhorias e considerações finais.

## 2 Diagnóstico do AVA Modelo

- O AVA Modelo analisado refere-se à disciplina “Mediação de Conflitos”, ofertada no âmbito do Programa UFMS Digital, da Agead/UFMS, com carga horária de 51 horas, das quais 17 horas são destinadas ao desenvolvimento de ações de extensão. A trilha de aprendizagem da disciplina está organizada na plataforma Moodle e composta pelos seguintes elementos: página inicial com apresentação da disciplina e orientações gerais; videoaulas gravadas; fóruns de discussão por módulo; enunciados das atividades avaliativas; modelos de planejamento e relatório das ações extensionistas; rubricas de avaliação; área para feedback; ferramenta “Checkout de Presença”; seção “Fale com a Tutoria” e materiais complementares. A disposição do conteúdo se dá em módulos semanais, promovendo uma progressão coerente dos temas abordados, desde os fundamentos teóricos da mediação até a prática em contextos reais.
- Ao analisar o perfil do trabalho da tutoria nesse AVA Modelo, observou-se uma atuação pontual e focada no aspecto avaliativo das atividades. A participação nos fóruns é limitada, geralmente restrita a interações formais ou esclarecimentos técnicos. A comunicação via “Fale com a Tutoria” mostra-se pouco dinâmica, com respostas sucintas e ausência de orientações proativas. Os feedbacks das atividades são, em sua maioria, objetivos, porém com pouco aprofundamento formativo, sem explorar possibilidades de melhoria ou apontar relações entre teoria e prática. Não há registros de ações da tutoria voltadas ao acompanhamento mais próximo das atividades extensionistas, o que fragiliza o apoio aos estudantes no desenvolvimento dessas experiências.

A fundamentação teórica deste plano de ação baseia-se principalmente na Teoria da Distância Transacional, formulada por Moore (2003), que destaca a importância da mediação pedagógica no ambiente virtual como forma de reduzir a distância entre estudantes e professores/tutores, sobretudo por meio do diálogo e da flexibilidade estrutural.

Para Moore (2003, p. 23), “a distância transacional é uma função do grau de diálogo e da estrutura do curso. Quanto maior o diálogo, menor a distância; quanto maior a estrutura, maior a distância”. Dessa forma, estratégias que favoreçam interações frequentes e significativas, como fóruns de discussão mediados, devolutivas individualizadas e encontros síncronos, são fundamentais para garantir o envolvimento dos estudantes e uma aprendizagem mais efetiva.

Essa perspectiva é especialmente relevante em disciplinas como “Mediação de Conflitos”, que demandam trocas significativas, reflexão crítica e escuta ativa — elementos também essenciais à prática da mediação em si. Assim, o plano de ação propõe a criação de espaços dialógicos em que o tutor atue como mediador, promovendo um ambiente de escuta mútua e de construção coletiva do conhecimento.

Nesse diapasão, a teoria de Moore sustenta a importância de não apenas transmitir conteúdos, mas de criar vínculos pedagógicos por meio da escuta, da presença e da responsividade — elementos que diminuem a sensação de isolamento, comum em ambientes virtuais.

Complementarmente, a abordagem de Silva e Barbosa (2021) sobre a tutoria em contextos extensionistas reforça a importância de um tutor que vá além da avaliação técnica e atue como facilitador da aprendizagem, conectando o conteúdo acadêmico às vivências concretas dos estudantes.

Os autores defendem que “a tutoria extensionista requer sensibilidade para escutar os contextos dos alunos e flexibilidade para articular saberes formais e experiências sociais” (SILVA & BARBOSA, 2021, p. 109), o que está diretamente alinhado ao objetivo de uma formação crítica e socialmente engajada.

Nesse contexto, o plano de ação também se ancora nas reflexões de Moran (2002), que vê a tutoria como uma função essencialmente interativa e formativa: “O tutor é o elo vivo do processo de ensino-aprendizagem em EaD. Cabe a ele estimular, acompanhar e dar sentido à experiência de aprender” (MORAN, 2002, p. 45).

Assim, a atuação tutorial proposta neste plano não se limita ao esclarecimento de dúvidas, mas compreende ações proativas como o acompanhamento sistemático de dificuldades, a valorização das experiências estudantis e o incentivo à autonomia reflexiva.

Indiretamente, Moore também enfatiza que quanto mais aberto e interativo for o ambiente de aprendizagem, menor será a distância transacional e maior será o potencial de construção ativa do conhecimento — o que implica, na prática, repensar o papel do tutor como um mediador que proporciona estruturas abertas, flexíveis e adaptáveis ao perfil dos estudantes.

Dessa forma, o plano de ação propõe um fortalecimento da atuação tutorial, com foco em três eixos integrados: (1) a mediação pedagógica que estimula o diálogo contínuo e significativo; (2) o acompanhamento extensionista, sensível às realidades dos estudantes e conectado aos seus contextos sociais; e (3) o incentivo à reflexão crítica sobre as práticas relatadas, conectando teoria e experiência.

Essa abordagem contribui para reduzir a distância transacional, ampliar a intencionalidade formativa do tutor e promover aprendizagens mais significativas e transformadoras.

### 3 Plano de Ação

O referido Plano está estruturado com a propositura da listagem de 10(dez) problemas com suas respectivas propostas de melhorias em diferentes elementos da trilha.

- Neste sentido, evidencia-se que não há a repetição de elementos da trilha ainda que por mais do que duas vezes.

#### 3.1 - Proposta de melhoria 1

**Elemento da trilha:** Fale com a Tutoria.

**Problema identificado:** O espaço “Fale com a Tutoria” encontra-se subutilizado, com mensagens esporádicas e ausência de mediação ativa. Esse cenário compromete a aproximação entre estudantes e tutores, que poderiam se beneficiar de uma escuta ativa e orientações pontuais. Observou-se ainda a utilização pelos alunos para relatar problemas encontrados no manuseio dos recursos pedagógicos, como ferramentas TICs (Tecnologias da Informação e Comunicação), deixando em segundo plano um melhor acompanhamento do aprendizado dos alunos pela tutoria. Outro problema nesse elemento diz respeito a demora em responder alguns questionamentos dos alunos.

**Proposta de melhoria:** Criar postagens semanais com perguntas frequentes (FAQ), dúvidas recorrentes e espaço fixo com respostas visíveis a todos, organizando os tópicos por tema. A mediação deve ser proativa, promovendo uma comunicação contínua.

**Responsável pela melhoria:** Tutor.

#### 3.2 - Proposta de melhoria 2

**Elemento da trilha:** Fórum do Módulo.

**Problema identificado:** Os fóruns apresentam baixa participação e respostas genéricas. A falta de contextualização e estímulo à troca entre estudantes reduz a qualidade do debate. Percebe-se ainda que a metodologia adotada para Avaliação das atividades como “satisfatório” ou “insatisfatório” não afere efetivamente o aprendizado do aluno.

**Proposta de melhoria:** Reformular os questionamentos dos fóruns com base em situações-problema e exemplos reais, estimulando o pensamento crítico e a troca de experiências.

**Responsável pela melhoria:** Tutor.

### 3.3 - Proposta de melhoria 3

**Elemento da trilha:** Videoaula

**Problema identificado:** Algumas videoaulas têm duração longa, linguagem excessivamente técnica e ausência de recursos interativos, o que prejudica a atenção e compreensão dos conteúdos. Bem como a constatação do vídeo do módulo 1 que não estava abrindo, portanto travando na curadoria de mediação e conciliação de conflitos.

**Proposta de melhoria:** Dividir as videoaulas em blocos temáticos curtos com inserção de perguntas interativas e recursos visuais de apoio, como esquemas e infográficos.

**Responsável pela melhoria:** Coordenação do Curso

### 3.4 - Proposta de melhoria 4

**Elemento da trilha:** Checkout de Presença

**Problema identificado:** O recurso de checkout de presença não é utilizado de forma estratégica, sendo tratado como mero controle formal, sem associação ao engajamento do estudante. Observou-se ainda no Módulo 1, o Sistema multiportas de solução de disputas A avaliação do tutor é apenas com “satisfatório” ou “insatisfatório” sem um maior detalhamento dos pontos certos ou errados da resposta do aluno ou onde deve melhorar para obter nota maior.

**Proposta de melhoria:** Associar o checkout a uma pergunta reflexiva semanal sobre o conteúdo ou à devolutiva de uma atividade simples, promovendo o envolvimento ativo.

**Responsável pela melhoria:** Tutor.

### 3.5 - Proposta de melhoria 5

**Elemento da trilha:** Enunciado de Atividade ou Avaliação.

**Problema identificado:** Alguns enunciados apresentam instruções genéricas e ausência de critérios claros, o que gera dúvidas e insegurança nos estudantes.

**Proposta de melhoria:** Reescrever os enunciados com linguagem direta, organização em etapas e exemplos práticos. Incluir os critérios de avaliação como parte do enunciado.

**Responsável pela melhoria:** Tutor

### 3.6 - Proposta de melhoria 6

**Elemento da trilha:** Modelo de Planejamento da Ação de Extensão.

**Problema identificado:** O modelo atual não apresenta orientações detalhadas e exemplos de preenchimento, dificultando a elaboração do planejamento por parte dos estudantes.

**Proposta de melhoria:** Elaborar um guia complementar com instruções passo a passo e um modelo preenchido como referência.

**Responsável pela melhoria:** Professor Especialista.

### 3.7 - Proposta de melhoria 7

**Elemento da trilha:** Modelo do Relatório da Ação de Extensão.

**Problema identificado:** O modelo exige relatos detalhados, mas não orienta sobre a estrutura textual nem os elementos obrigatórios, o que leva à entrega de materiais incompletos.

**Proposta de melhoria:** Inserir orientações objetivas no próprio modelo, com tópicos obrigatórios, limite de extensão e exemplos de linguagem adequada.

**Responsável pela melhoria:** Coordenação/Gestão de Curso.

### 3.8 7- Proposta de melhoria 8

**Elemento da trilha:** Feedback.

**Problema identificado:** Em algumas correções, os feedbacks são genéricos ou excessivamente técnicos, o que dificulta a aprendizagem e a melhoria contínua. Percebe-se ainda que o Feedback da disciplina no final do módulo 3 não é totalmente anônimo, aparece o e-mail da pessoa que está preenchendo o formulário.

**Proposta de melhoria:** Padronizar os feedbacks com base em uma estrutura formativa: apontar acertos, indicar o que melhorar e sugerir caminhos de aprofundamento.

**Responsável pela melhoria:** Tutor.

### 3.9 - Proposta de melhoria 9

**Elemento da trilha:** Rubrica de Avaliação.

**Problema identificado:** As rubricas não apresentam detalhamento adequado dos níveis de desempenho, o que gera dúvidas e falta de uniformidade nas avaliações.

**Proposta de melhoria:** Revisar as rubricas para torná-las mais específicas e operacionais, com descritores claros em cada critério.

**Responsável pela melhoria:** Tutor.

### 3.10 - Proposta de melhoria 10

**Elemento da trilha:** Página Inicial da Trilha

**Problema identificado:** A organização dos elementos na página inicial da trilha é densa e linear, sem destaques visuais para o que é mais urgente ou prioritário.

**Proposta de melhoria:** Reorganizar visualmente a trilha com uso de blocos, cores, ícones e destaques para prazos, atividades em andamento e avisos importantes.

**Responsável pela melhorias:** Coordenação de Curso

## 4 Considerações Finais

- As propostas apresentadas neste plano de ação visam qualificar a tutoria e fortalecer o processo de aprendizagem dos estudantes, especialmente nas disciplinas extensionistas da UFMS Digital.
- A clareza nas instruções, o feedback formativo, a mediação constante e a reorganização visual do AVA podem impactar positivamente a motivação, a autonomia e o desempenho dos cursistas.

- A tutoria desempenha um papel estratégico na EaD, sendo fundamental para a integração entre teoria e prática, especialmente em componentes curriculares que envolvem a curricularização da extensão, onde a vivência social e comunitária precisa estar articulada com o apoio pedagógico constante.
- Ademais, as propostas de melhoria descritas visam aprimorar o processo de tutoria em EaD, tornando-o mais eficiente, responsivo e significativo para os estudantes.
- Espera-se que a implementação dessas ações contribua para um ambiente de aprendizagem mais dinâmico, motivador e orientado para a aprendizagem ativa.
- A atuação do tutor é essencial nesse processo, especialmente em disciplinas que envolvem a curricularização da extensão, onde o apoio constante e o feedback significativo são decisivos para o sucesso dos alunos.

#### 4 Referências

- MOORE, M. G. Three types of interaction. **American Journal of Distance Education**, v. 3, n. 2, p. 1-6, 1989. Disponível em: <https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/08923648909526659>. Acesso em: 02 out 2024.
- MOORE, M. G. Three types of interaction. **American Journal of Distance Education**, v. 3, n. 2, p. 1-6, 1989. Disponível em: [https://eddl.tru.ca/wp-content/uploads/2019/08/EDDL5101\\_W9\\_Moore\\_1989.pdf](https://eddl.tru.ca/wp-content/uploads/2019/08/EDDL5101_W9_Moore_1989.pdf). em 10 jun.2025
- MORAN, J. M. A tutoria na educação a distância. **Revista Tecnologia Educacional**, v. 32, n. 160, p. 30-35, 2009. Disponível em: <https://revistas.pucsp.br/index.php/tecnologiaeducacional/article/view/2306>. Acesso em: 15 out. 2024.
- SILVA, M. A.; SILVA, J. F. de O. **Tutoria em EAD: práticas e reflexões**. São Paulo: Cortez, 2020.
-