



AGEAD  
Agência de Educação  
Digital e a Distância



## TRABALHO FINAL DE CURSO

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

#### ANÁLISE DE UM AMBIENTE VIRTUAL DE APRENDIZAGEM

**Isaac Felix Bernardino**  
isaac.felix@ufms.br

**Edma Ferreira da Silva Souza**  
edma.ferreira@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. 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: a inserção de feedbacks qualitativos nos questionários avaliativos.

**Palavras-chave:** Plano de ação. AVA. Tutoria.

## 1 Introdução

A Educação a Distância (EaD) surgiu no Brasil no início do século XX com os cursos por correspondência e, ao longo do tempo, evoluiu como alternativa para ampliar o acesso à educação. Com o avanço das tecnologias e a regulamentação pelo MEC, o EaD se tornou essencial para democratizar o ensino, especialmente a partir dos anos 2000 e atualmente ele tem se consolidado como uma ferramenta estratégica no cenário educacional brasileiro, em decorrência da sua capacidade de romper barreiras geográficas e sociais, promovendo, assim, o acesso ao conhecimento de forma mais abrangente, instantânea e adaptável (Alves e Nova, 2013).

No entendimento de Moran (2013, p. 2), “a educação a distância é uma metodologia que possibilita aprender com mais autonomia, no tempo e ritmo do aluno, utilizando diferentes linguagens e mídias integradas”. Moran (2013) ainda enaltece o uso do potencial pedagógico das tecnologias digitais na construção de experiências educativas mais dinâmicas, acessíveis e significativas que aumentam as possibilidades de ensino e aprendizagem e conseqüentemente favorecem o desenvolvimento de competências interativas e contextualizadas.

Nesse contexto, a disciplina Mediação e Conciliação de Conflitos, ofertada pela UFMS na modalidade EaD e composta por três módulos de ensino e um módulo de recuperação avaliativo, foi escolhida para uma análise detalhada do seu Ambiente Virtual de Aprendizagem (AVA) e partir dela, foi elaborado um plano de ação estruturado em quatro partes (introdução, diagnóstico do AVA, propostas de intervenção e considerações finais), cujo objetivo central é apontar fragilidades, identificar os responsáveis e propor soluções viáveis que contribuam para o aprimoramento da qualidade do ensino na modalidade a distância.

## 2 Diagnóstico do AVA Modelo

O Ambiente Virtual de Aprendizagem (AVA) é uma ferramenta essencial no contexto da educação a distância, funcionando como uma extensão do ambiente escolar tradicional. Na concepção de Moran (2013), ele deve transcender sua função meramente técnica e ser concebido como um espaço dinâmico de interação, colaboração e aprendizagem ativa, promovendo a construção coletiva do conhecimento. O uso de um AVA bem estruturado conforme o autor oferece inúmeros benefícios, tanto para os alunos quanto para os professores e a instituição de ensino permitindo o acesso contínuo a conteúdos, atividades, avaliações e interações pedagógicas.

Para cumprir sua função com eficácia o AVA deve ter determinadas características principais como: interface intuitiva, acessibilidade, interatividade, recursos variados, personalização e estabilidade tecnológica (Moran, 2013) e para ser eficiente deve ser bem estruturado pedagogicamente, com módulos organizados, trilhas de aprendizagem claras, espaços para comunicação e ferramentas de acompanhamento (Alves e Nova, 2013).

Este plano de ação foi desenvolvido com base nos referenciais teóricos acima mencionados que oferecem os subsídios para compreender o potencial do AVA e identificar os elementos-chave para o seu bom funcionamento. A análise do AVA utilizado na disciplina Mediação e Conciliação de Conflitos revelou uma estrutura organizada e funcional, com recursos como plano de ensino, módulos de estudo, fóruns, atividades avaliativas e suporte técnico.

Destaca-se ainda o papel da tutoria, que atuou de forma orientadora, promovendo acolhimento, mediação, feedback e interação com os estudantes. Essa atuação foi fundamental para o engajamento dos alunos e para o desenvolvimento de competências essenciais ao conteúdo da disciplina, como empatia, pensamento crítico e habilidades interpessoais, reforçando a importância da mediação pedagógica no ambiente virtual.

### **3 Plano de Ação**

Este plano de ação que tem como finalidade aprimorar a experiência de ensino-aprendizagem no AVA, tornando-o mais dinâmico, acessível e eficaz para os estudantes e levando-se em conta as particularidades da disciplina Mediação e Conciliação de Conflitos que demandou participação ativa, pensamento crítico e o desenvolvimento de competências interpessoais, foram feitas propostas de melhoria que visam fortalecer o papel do AVA como um ambiente que contribua não só para a aprendizagem teórica, mas também para desenvolvimento de competências práticas que facilitam o papel educacional da tutoria.

#### **3.1 Propostas de Melhoria 1**

Elemento da trilha: Fórum dos módulos.

Problema identificado: Baixa participação dos estudantes nos três módulos de aprendizagem. A diminuta participação dos estudantes foi identificada por comprometer o envolvimento com os conteúdos e a interação necessária para a aprendizagem ativa.

Proposta de melhoria: Estimular e promover discussões, apoiar continuamente os alunos e fortalecer o fórum como espaço de interação, escuta e aplicação prática dos conteúdos. A valorização dos fóruns fortalece a integração entre teoria, prática e avaliação e a sua desvalorização reduz o engajamento, dificulta a troca de ideias e limita o desenvolvimento de habilidades essenciais, prejudicando a compreensão e a efetividade do aprendizado.

Responsável: Tutoria

#### **3.1 Propostas de Melhoria 2**

Elemento da trilha: Videoaulas.

Problema identificado: As videoaulas em todos os módulos ou unidades temáticas de

ensino são bastante teóricas, a exposição de aplicação prática do conteúdo é diminuta e elas apresentam baixa dinamicidade visual o que dificulta a retenção de atenção por parte dos alunos. O problema foi escolhido por afetar diretamente o engajamento e a efetividade das videoaulas, que são excessivamente teóricas e pouco atrativas.

Proposta de melhoria: Adicionar nas videoaulas recursos visuais, animações e exemplos práticos. Videoaulas pouco dinâmicas e sem aplicação prática dificultam a compreensão dos conteúdos e reduzem o engajamento dos estudantes, comprometendo o aprendizado e a conexão entre teoria e prática que é essencial na formação em mediação e solução de conflitos.

Responsável pela melhoria: Professor especialista.

### **3.1 Propostas de Melhoria 3**

Elemento da trilha: quantidade de material de estudo disponível.

Problema identificado: Em todos os módulos com destaque para o número 2 há uma sobrecarga de materiais textuais (alguns defasados) e auditivos de aprendizagem o que pode dificultar a assimilação dos conteúdos e comprometer o engajamento dos estudantes. O excesso de materiais, especialmente no módulo 2, foi escolhido como problema por prejudicar a absorção de conhecimentos da disciplina com uma maior objetividade.

Proposta de melhoria: Realizar uma curadoria dos conteúdos, priorizando os materiais mais relevantes para os objetivos da disciplina, e disponibilizar versões resumidas que facilitem a leitura e a compreensão. O excesso e a desatualização dos materiais tornam o estudo cansativo, prejudicam o foco e afetam negativamente a qualidade do aprendizado.

Responsável pela melhoria: Equipe pedagógica do curso.

### **3.1 Propostas de Melhoria 4**

Elemento da trilha: Rubrica de avaliação

Problema identificado: A rubrica apresenta critérios genéricos e pouco detalhados, nas atividades avaliativas de todos os módulos dificultando a compreensão dos estudantes sobre os parâmetros de avaliação. Isso compromete a transparência e prejudica o desempenho acadêmico. O problema foi identificado pela falta de clareza nas rubricas, o que dificulta a compreensão dos critérios de avaliação pelos estudantes.

Proposta de melhoria: Reformular a rubrica com critérios claros, objetivos e

exemplificados, promovendo maior compreensão e alinhamento com os demais componentes da trilha. Rubricas genéricas dificultam a compreensão dos critérios de avaliação, geram insegurança e prejudicam o desempenho dos estudantes, comprometendo o papel formativo da avaliação no processo de aprendizagem.

Responsável pela melhoria: Professor especialista.

### **3.1 Propostas de Melhoria 5**

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

Problema identificado: O modelo atual é vago, sem estrutura clara ou exemplos, dificultando o entendimento da tarefa. O modelo atual do relatório foi apontado como problema por não oferecer orientações claras, dificultando a compreensão da tarefa pelos estudantes.

Proposta de melhoria: Atualizar o modelo com orientações detalhadas, tópicos obrigatórios e exemplos, favorecendo a produção de relatórios mais qualificados e contextualizados. A falta de estrutura compromete a organização do relato, enfraquece a reflexão sobre a prática extensionista e limita o desenvolvimento de habilidades essenciais, como análise crítica e escrita acadêmica.

Responsável pela melhoria: Coordenação/gestão do curso

### **3.1 Propostas de Melhoria 6**

Elemento da trilha: Modelo do Planejamento da Ação de Extensão

Problema identificado: O modelo carece de elementos essenciais como objetivos bem definidos e indicadores. O problema foi identificado porque ele é capaz de comprometer a organização da atividade proposta.

Proposta de melhoria: Reestruturar o modelo com diretrizes claras e exemplos, garantindo maior coerência e alinhamento com a proposta pedagógica. A ausência desses elementos dificulta a compreensão e a execução da atividade pelos estudantes, prejudicando o processo de aprendizagem e o alcance dos seus objetivos.

Responsável pela melhoria: Coordenação/gestão do curso.

### **3.1 Propostas de Melhoria 7**

Elemento da trilha: Enunciado de atividade ou avaliação.

Problema identificado: Alguns enunciados em especial os dos módulos 2 e 3 utilizam uma linguagem ambígua, o que pode gerar interpretações equivocadas pelos estudantes.

Proposta de melhoria: Revisar os enunciados, tornando-os mais objetivos e acessíveis, com uso de exemplos e explicação de termos técnicos. A ambiguidade dificulta a compreensão das tarefas, resultando em interpretações erradas e comprometendo o desempenho e o aprendizado dos alunos.

Responsável pela melhoria: Professor especialista.

### **3.1 Propostas de Melhoria 8**

Elemento da trilha: Checkout de presença.

Problema identificado: A atividade de checkout da disciplina é vista como mera formalidade, sem contribuição efetiva para o processo de aprendizagem.

Proposta de melhoria: Reformular o checkout como um momento de reflexão, estimulando o estudante a sintetizar o que foi aprendido. A falta de valorização da atividade compromete a assimilação e a consolidação do conhecimento, prejudicando o fechamento eficaz da aprendizagem.

Responsável pela melhoria: Tutor.

### **3.1 Propostas de Melhoria 9**

Elemento da trilha: Fale com a Tutoria.

Problema identificado: A funcionalidade carece de instruções claras sobre uso, prazos de resposta e tipos de demandas, gerando insegurança no aluno. A falta de instruções claras sobre o uso da funcionalidade e prazos de resposta foi identificada como um obstáculo para o aproveitamento adequado da ferramenta. O problema foi escolhido porque essa lacuna compromete a comunicação e dificulta o uso efetivo de uma ferramenta que deveria apoiar o processo de aprendizagem.

Proposta de melhoria: Criar orientações claras sobre a ferramenta e padronizar o atendimento, fortalecendo a comunicação com o estudante. Essa falta de clareza dificulta o uso adequado da ferramenta, compromete a organização do estudante e pode afetar sua participação e desempenho ao longo do curso.

Responsável pela melhoria: Tutor.

### **3.1 Propostas de Melhoria 10**

Elemento da trilha: Feedback.

Problema identificado: Ausência de um retorno qualitativo do questionário que é respondido pelos alunos ao concluir a disciplina analisada para que os mesmos a avaliem os seguintes fatores: estrutura pedagógica, metodologia, ambiente virtual de aprendizagem e atuação do professor e tutor.

Proposta de melhoria: Elaborar e disponibilizar em formato acessível e objetivo uma devolutiva qualitativa integrada a partir da análise do questionário de avaliação aplicado. Essa devolutiva pode vir acompanhada de uma mensagem de agradecimento pelo envolvimento dos estudantes, reforçando o compromisso da instituição com a escuta ativa e a melhoria constante do processo de ensino-aprendizagem. Sem esse retorno, perde-se a oportunidade de reconhecer publicamente os aspectos positivos apontados, bem como de demonstrar comprometimento com a resolução dos problemas identificados pelos alunos.

Responsável pela melhoria: Coordenação/gestão do curso

## **4 Considerações finais**

Na Educação à distância, o tutor exerce um papel fundamental como elo entre o estudante e o processo de aprendizagem. Sua atuação vai além do esclarecimento de dúvidas técnicas ou conceituais ele é um facilitador, incentivador e orientador contínuo.

Esse papel se torna ainda mais relevante em disciplinas que envolvem a curricularidade da extensão, pois ela exige o diálogo entre o saber acadêmico e as demandas da realidade social de modo a promover a formação cidadã e o compromisso com a transformação social.

A análise da disciplina Mediação e Conciliação de Conflitos, ofertada na modalidade EaD pela UFMS é fundamental para avaliar a qualidade do processo formativo em ambiente virtual com o intuito de contribuir para o seu aprimoramento contínuo e conseqüentemente para uma melhor formação dos seus estudantes.

O desempenho dos alunos e o alcance dos objetivos da disciplina estão diretamente ligados à qualidade do AVA. Durante o processo da sua avaliação foram identificados desafios que impactam a experiência de aprendizagem, demonstrando a necessidade de melhorias na plataforma.

As melhorias propostas neste plano potencializam a função de mediação ativa da tutoria oferecendo sugestões eficazes para o acompanhamento do progresso discente, a identificação de dificuldades e a realização de intervenções pedagógicas oportunas.

## Referências

ALVES, Lynn Rosalina Gama; NOVA, Cristiane. **Educação online: cenário, formação e questões didático-metodológicas**. Salvador: Edufba, 2013. Disponível em:chrome-extension://efaidnbnmnnibpcajpcgkclefindmkaj/https://books.scielo.org/id/jc8w4/pdf/hetkowski-978852320872-17.pdf. Acesso em 22 de abril de 2025.

MORAN, José Manuel. **Metodologias ativas para uma aprendizagem mais significativa**. Porto Alegre: Penso, 2013.