



AGEAD
Agência de Educação
Digital e a Distância



TRABALHO FINAL DE CURSO

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

Proposta de Intervenção de Melhoria Pedagógica no Disciplina Mediação e Conciliação de Conflitos.

Abraão Souza dos Santos

abraao.santos@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 indicam possíveis caminhos que podem impactar a qualidade da tutoria e o bom aproveitamento e aprendizagem dos estudantes, com destaque para: Demora de resposta; resposta com emoji; videoaula extensa; número de envio da atividade muito inferior ao numero de participantes; falta de engajamento nos fóruns; falta de explicação da fundamentação legal; falta de acessibilidade em Libras; Suposta evasão; Nota sem comentário do que poderia melhorar; podcasts muito extenso e, alguns, desvinculados da disciplina.

Palavras-chave: resposta; extenso; acessibilidade.

1 Introdução

Esta proposta tem como foco a melhoria pedagógica na disciplina de Mediação e Conciliação de Conflitos, ofertada na modalidade de Educação a Distância (EaD). A análise foi realizada com base na avaliação da estrutura didático-pedagógica da disciplina, nos recursos disponíveis no Ambiente Virtual de Aprendizagem (AVA), no desempenho dos estudantes e na qualidade da interação entre alunos e tutores. As informações foram obtidas por meio de observações sistemáticas do uso do AVA.

O AVA escolhido para esta análise é o Moodle, uma das plataformas mais utilizadas em cursos a distância, reconhecida por sua flexibilidade, escalabilidade e ampla variedade de recursos pedagógicos.

O objetivo geral desta proposta de intervenção é melhorar a experiência de aprendizagem e o engajamento dos participantes na disciplina de Mediação e Conciliação de Conflitos, por meio da reestruturação dos conteúdos, metodologias e recursos tecnológicos utilizados no AVA. Busca-se promover maior interação, acessibilidade e aplicabilidade prática dos conteúdos abordados.

O Plano de Ação será desenvolvido nas seguintes etapas:

Observação diagnóstica: análise completa do AVA, incluindo os conteúdos abordados, enunciados das atividades, interação entre professor e aluno, feedback fornecido pelo tutor e qualidade das videoaulas; identificação dos principais problemas pedagógicos e estruturais; elaboração das propostas de melhoria para cada ponto identificado; **indicação dos responsáveis** pela implementação das melhorias (equipe pedagógica, tutores, setor de TI, coordenação etc.).

2 Diagnóstico do AVA Modelo

O AVA Modelo da Disciplina de Mediação e Conciliação de Conflitos ofertada pelo Programa UFMS Digital da Agead/UFMS está organizada em formato de trilha de aprendizagem que inicia com os elementos que vão desde Avisos, Fale com a tutoria, Carta de Apresentação para realização da Ação de Extensão ao tutorial de como avançar nessa trilha. Em seguida aparecem a composição de seis blocos dos quais três deles estruturam os principais elementos

que são os fóruns, videoaulas, atividades de presenças e avaliações, por fim o feedback da disciplina. Nesse processo de navegação, pesquisa e análise, foram identificadas dez situações que podem ser melhorada na disciplina analisada como: a demora nas devolutivas aos alunos; uso de feedback em formato de emojis nas interações; observou-se que as videoaulas são excessivamente longas; outra questão está relacionada ao quantitativa de envios de atividades inferior ao total de participantes inscritos na disciplina; identificou-se ausência ou pouco explicação da fundamentação legal nos conteúdos; falta de acessibilidade em Libras; indícios de evasão; atribuição de notas sem comentários construtivos; e podcasts com duração extensa. A tutora, conforme observado, demonstrou ser uma profissional competente e comprometida, porém, necessita aperfeiçoar o feedback pedagógico aos alunos e adotar estratégias mais eficazes para fomentar o engajamento dos participantes no ambiente virtual. Neste contexto, a proposta de intervenção baseia-se em princípios teóricos-metodológicos e legais que orientam e regulam o fazer pedagógico nos ambientes educacionais conforme Vygotsky(1934), que destaca a interação social e a mediação como instrumentos fundamentais para a construção do conhecimento, reforçando a importância do papel ativo do tutor no processo formativo. Assim, Michael Moore(2007), propõe a redução da distância transacional, por meio de uma relação dialógica entre tutor, aluno e objeto do conhecimento, e enfatiza a valorização da autonomia do estudante na EaD. Nessa mesma perspectiva, Pentead(2021), defende que a tutoria deve ir além de aspectos burocráticos, sendo essencialmente pedagógica, voltada ao acompanhamento, orientação e formação do aluno, contribuindo para uma aprendizagem crítica e significativa. E para assegurar a acessibilidade de todos os estudantes precisa, é necessário cumprir alguns requisitos que estão nos Instrumentos normativos: (Lei nº 13.146/2015), o Decreto nº 5.626/2005, entre outros, que garantem o direito de acesso igualitário à educação, com materiais acessíveis e adaptados às necessidades específicas, assegurando a inclusão de pessoas com deficiência, em especial aquelas que se comunicam por meio da Libras.

3 Plano de Ação

3.1 - Proposta de melhoria 1

Elemento da trilha: Fórum do Módulo

Problema identificado: A tutora demorou muito responder. Encontra-se no (Módulo 1) . Partindo do pressuposto que em uma disciplina EAD o diálogo é a base do processo, a demora de resposta de uma dúvida ou questionamento interrompe o fluxo. Para Moore e Kearsley (2007, p. 251) o sucesso da aprendizagem está relacionada a quantidade e qualidade do diálogo. A Zona de Desenvolvimento Proximal de Vygotsky tem em seu elemento basilar a mediação do processo ensino-aprendizagem. Diante disso, é mister salientar que a ausência de mediação dificulta o avanço no momento em que este mais precisa; o aluno fica preso a dúvidas, comete erros conceituais e é impedido de avançar por ter que aguardar o retorno do tutor.

Proposta de melhoria: Estabelecer protocolo de atendimento de 24h à 48h em dias úteis, para retorno e dúvidas dos alunos, em casos de dúvidas específicas do conteúdo e trabalhos avaliativos, nos casos de funcionamento da plataforma e problemas técnicos ter um setor “tira dúvidas” específico, e inserir no plano de curso. Para haver o alinhamento, deve existir uma agenda prévia.

Responsável pela melhoria: Tutor

3.2 - Proposta de melhoria 2

Elemento da trilha: Checkout de Presença

Problema identificado: Resposta ao aluno com Satisfatório ou Insatisfatório . Encontra-se em: (Módulo I Checkout de Presença do Módulo 1 - Sistema multiportas de solução de disputas). Uma avaliação baseada em “satisfatório ou insatisfatório” não corresponde a função principal da Avaliação que é de dar um feedback apontando o que o aluno já sabe e o que necessita aprender.

Proposta de melhoria: Para que este problema seja solucionado o tutor deve responder de forma clara (bom, ótimo e precisa melhorar nisso, naquilo), para que o aluno perceba no que errou ou se sua resposta foi satisfatória. O feedback vai ajudar até mesmo, explicar o que o aluno quis dizer com determinada expressão, caso o tutor não tenha entendido seu ponto de vista. Tal solução se alinha com a trilha ao passo que a ação por parte do tutor é executada.

Responsável pela melhoria: Tutor

3.3 - Proposta de melhoria 3

Elemento da trilha: Videoaula

Problema identificado: Videoaula muito extensa(39:41). Encontra-se em: Módulo I - Unidade I. Videoaulas longas tendem à sobrecarga cognitiva, provocando desatenção em virtude da

pouca interação, resultando em fadiga mental e perda de foco; limitando o estudante, cuja participação e engajamento é fundamental para o aprendizado.

Proposta de melhoria: Elaborar videoaulas de 5-20 minutos com objetivos específicos; produzir quiz com perguntas reflexivas para ser usado durante a aula. Alinha-se através do planejamento e implementação.

Responsável pela melhoria: Professor Especialista

3.4 - Proposta de melhoria 4

Elemento da trilha: Enunciado de atividade ou avaliação

Problema identificado: O número de envios(19) é absurdamente inferior a quantidade de participantes(131) Avaliação do módulo 3- Ação Extensionista. A falta de participação ativa dos estudantes pode indicar; falta de interação entre aluno, conteúdo, tutor. Portanto cabe ao Professor Especialista o cuidado redobrado ao elaborar atividades ou avaliações para manter a objetividade e concisão.

Proposta de melhoria: Indicar claramente o padrão de resposta esperado, o que necessita conter; uso de linguagem adequada ao nível de compreensão; a proposta deve está alinhada aos conteúdos já trabalhados.

Responsável pela melhoria: Professor Especialista

3.5 - Proposta de melhoria 5

Elemento da trilha: Fórum do Módulo

Problema identificado: Falta de engajamento nos fóruns. Módulos I,II,III. Foi observado que os fóruns perderam seu propósito de debate e questionamento, limitando-se a resposta de uma pergunta do tutor. Os alunos não interagem entre si, perdendo com isso, a dinamicidade. A falta de incentivo do tutor corrobora para tal desfecho gerando: prejuízo à construção ativa do conhecimento; fragilidade na mediação; comprometimento do desenvolvimento da argumentação.

Proposta de melhoria: Formular perguntas desafiadoras e contextualizadas; estimular a problematização e aplicação prática do conteúdo; intervir com regularidade,comentar postagens, propor sínteses parciais; propor temas atuais e relevantes.

Responsável pela melhoria: Tutor

3.6 - Proposta de melhoria 6

Elemento da trilha: Enunciado de atividade ou avaliação

Problema identificado: Falta de explicação da fundamentação legal. Encontra-se em: Módulo III, Ação Extensionista. No enunciado da questão, o tutor deveria falar mais acerca da lei 13.140/2015 expondo seus princípios explícitos e informar a que ela se destina vez que, a clareza é fundamental para que os debates sejam mais engajados e desenvolvedores de argumentação. Assim, diminuirá o risco das respostas estarem desalinhadas com a proposta do Professor Especialista

Proposta de melhoria: enunciados com linguagem objetiva, direta e inclusiva; utilizar vídeos curtos como exemplo; oferecer exemplos de respostas esperadas e critérios de avaliação.

Responsável pela melhoria: Professor Especialista

3.7 - Proposta de melhoria 7

Elemento da trilha: Videoaula

Problema identificado: Falta de acessibilidade em Libras. Módulos I,II,III. A falta de acessibilidade em Libras(Língua Brasileira de Sinais) trás no seu bojo, implicações pedagógicas, éticas e legais; comprometendo a construção de uma ambiente que reconheça a diversidade e garanta condições equitativas de aprendizagem para todos.

Proposta de melhoria: disponibilizar vídeos com intérprete de Libras; oferecer materiais complementares em Libras; capacitar os Professores Especialistas para o atendimento inclusivo; garantir o acesso do estudante surdo a video chamada com apoio do interprete.

Responsável pela melhoria: Professor Especialista

3.8 - Proposta de melhoria 8

Elemento da trilha: Rubrica de Avaliação

Problema identificado: Suposta evasão. Disponível em: Avaliação Módulo III. Diante da quantidade de participantes comparado com a quantidade de envios, é possível perceber que boa parte dos alunos não estão acompanhando. A mediação do tutor deve ter como objetivo, manter o engajamento e através de mensagens no privado dos demais participantes que não estão acessando, resgatar para o censo de pertencimento e fortalecimento do vínculo de aprendizagem. Isso vai ser fundamental, para que ao final do círculo, todos ou boa parte dos alunos, estejam participando de forma efetiva.

Proposta de melhoria: Monitorar o acesso dos estudantes; estabelecer canais de comunicação, individual e em grupo, dependendo da necessidade; inserir elementos lúdicos para aumentar o engajamento.

Responsável pela melhoria: Professor Especialista

3.9 - Proposta de melhoria 9

Elemento da trilha: Modelo do Relatório da Ação de Extensão

Problema identificado: Nota sem comentário do que poderia ter sido melhorado. Avaliação do Módulo III-Ação Extensionista. A avaliação meramente classificatória sem apontar onde pode ser melhorado, perde seu caráter pedagógico, limitando o aprendizado significativo. Sem orientações clara o estudante perde a oportunidade de refletir e corrigir as estratégias cognitivas que foram usadas para resolução das questões.

Proposta de melhoria: Indicar o que e como precisa ser melhorado; orientação clara antes, durante e após a avaliação; critérios claros de avaliação.

Responsável pela melhoria: Tutor

3.10 - Proposta de melhoria 10

Elemento da trilha: Modelo do Planejamento da Ação de Extensão

Problema identificado: Não detalhamento se as quatro horas de atividade com a comunidade teria um roteiro ou fica a livre escolha do aluno.

Proposta de melhoria: Usar linguagem clara, sempre que usar termos técnicos explicar detalhadamente; deixar claro quem será beneficiado e como; deve haver uma relação direta entre etapas, metodologias e resultados.

Responsável pela melhoria: Coordenação/Gestão do Curso

4 Considerações Finais

A implementação das propostas de melhoria descritas no plano de ação tem o potencial de transformar significativamente a qualidade da tutoria e, por consequência, o desempenho e engajamento dos estudantes na disciplina de Mediação e Conciliação de Conflitos.

A redução do tempo e o estabelecimento de uma comunicação mais clara e objetiva, sem excessos de informalidade (como o uso inadequado de emojis), promovem uma relação mais profissional e acolhedora entre tutor e aluno. Isso reforça o vínculo pedagógico e demonstra presença e acompanhamento constantes. A reestruturação de videoaulas e podcasts, tornando-os mais curtos, objetivos e interativos, facilita a assimilação do conteúdo e respeita o

ritmo de aprendizagem dos alunos, especialmente em um ambiente virtual, que exige maior autonomia.

A inclusão de explicações sobre a fundamentação legal dos temas abordados amplia o domínio técnico dos alunos e contribui para o desenvolvimento de competências críticas. A valorização da acessibilidade em Libras é uma medida não apenas legal, mas ética e pedagógica, que permite que estudantes surdos tenham equidade de condições no acesso ao conteúdo e à participação no processo formativo. Essa inclusão efetiva promove a diversidade e amplia o alcance social da educação.

Além disso, a melhoria nos processos avaliativos, com feedbacks construtivos nas notas, favorece o aprendizado contínuo e o autodesenvolvimento, permitindo ao estudante identificar seus pontos fortes e aqueles que precisam ser aprimorados. Esse tipo de avaliação dialógica reforça o papel do tutor como formador, e não apenas como corretor.

Por fim, o incentivo à participação ativa e o monitoramento sistemático da evasão, com ações de prevenção e acolhimento, contribuem para elevar os índices de permanência e conclusão, promovendo um ambiente virtual mais engajador e humanizado.

O tutor é uma figura-chave no processo de ensino-aprendizagem na EAD. Mais do que repassador de conteúdos, ele é mediador pedagógico, facilitador da construção do conhecimento e promotor de experiências formativas significativas. Sua atuação requer escuta ativa, domínio didático, sensibilidade para lidar com a diversidade do público e compromisso com a qualidade da formação.

5 Referências

Disponível

em:

<https://www.scielo.br/j/pp/a/jDXs9WTMdTsvNVYxVQCKcsP/?lang=pt&format=html>

Acesso em: 01/05/2025

Disponível em: <https://educacaopublica.cecierj.edu.br/artigos/13/39/o-papel-do-tutor-na-ead-tutoria-a-distancia-diferentes-funcediltildees-diferentes-competencias>

Acesso em: 01/05/2025

Penteado, R. Z., & Costa, B. C. G. (2021). *Trabalho docente com videoaulas em EaD: dificuldades de professores e desafios para a formação e a profissão docente*. Educação em Revista. Disponível em: <https://periodicos.ufmg.br/index.php/edrevista/article/view/37397>

Acesso em: 02/05/2015

Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2002/l10436.htm

Acesso em: 02/05/2025

Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2004-2006/2005/decreto/d5626.htm

Acesso em: 02/05/2025

Disponível em: <https://www.ebooksbrasil.org/adobeebook/vigo.pdf>

Vygotsky, L. S. (1934). *Pensamento e linguagem*. São Paulo: Martins Fontes

Acesso em: 03/05/2025

Disponível em: <https://www.scielo.br/j/pp/a/jDXs9WTMdTsvNVYxVQCKcsP/?lang=pt>

Acesso em: 03/05/2025

Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/l13146.htm

Acesso em: 13/05/2025.

Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2004-2006/2005/decreto/d5625.htm

Acesso em: 13/05/2025.