

TRABALHO FINAL DE CURSO

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

A IMPORTÂNCIA DA TUTORIA NO AMBIENTE VIRTUAL DE APRENDIZAGEM: UM PLANO DE AÇÃO VOLTADO PARA A MELHORIA DA SUA ATUAÇÃO EM UMA DISCIPLINA EXTENSIONISTA

Jean Martins de Arruda Santos

jean_santos@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 o 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 a aprendizagem dos estudantes, com destaque para aspectos relacionados à melhoria da comunicação e da interação entre os estudantes e a tutoria.

Palavras-chave: Tutoria. Ambiente virtual de aprendizagem. Plano de ação.

1 Introdução

A tutoria tem um papel crucial no processo de ensino e aprendizagem na modalidade de Educação a Distância (EaD), sendo um dos pilares para a efetivação desse processo (Maggio, 2001). Dessa forma, é de suma importância que se lance olhares para a sua prática, buscando compreender como ela ocorre e possíveis melhorias em seu modelo de atuação em Ambientes Virtuais de Aprendizagem (AVA).

Nesse contexto, este trabalho se propõe a descrever alguns pontos específicos de atuação do tutor que são passíveis de melhoria e que foram identificados pelo autor. O AVA escolhido refere-se à disciplina extensionista de Mediação e Conciliação de Conflitos, ofertada nos cursos de graduação do Programa “UFMS Digital” da Agência de Educação Digital e a Distância (Agead) da Universidade Federal de Mato Grosso do Sul (UFMS) no semestre 2024.2.

Dessa forma, foi desenvolvido neste trabalho um plano de ação com os seguintes objetivos:

Geral: desenvolver um Plano de Ação para o modelo de tutoria de uma disciplina extensionista dos cursos de graduação do Programa UFMS Digital da Agead/UFMS.

Específicos:

- a) Caracterizar os elementos/recursos disponíveis no AVA Modelo escolhido.
- b) Analisar os elementos selecionados do AVA Modelo, relacionando-os com o referencial teórico adotado.
- c) Propor melhorias específicas nos pontos selecionados do AVA Modelo.

Para uma melhor compreensão do trabalho desenvolvido, ele foi estruturado da seguinte forma: inicialmente, apresenta-se uma descrição geral do AVA modelo escolhido; em seguida, descreve-se o perfil da tutoria no AVA; apontam-se os autores que compõem a fundamentação teórica do trabalho; e, por fim, apresenta-se o plano de ação, no qual estão elencados os pontos passíveis de melhoria acompanhados de sugestões para que isso ocorra.

2 Diagnóstico do AVA Modelo

O AVA da disciplina de Mediação e Conciliação de Conflitos possui uma interface de fácil utilização, com diversos recursos integrados que permitem o acompanhamento progressivo do curso.

Com diversos recursos informativos e instrucionais, o AVA escolhido é bastante acessível tanto para o cursista quanto para o tutor, facilitando a interação entre ambos. Além disso, a trilha de aprendizagem do AVA é composta por módulos nos quais os recursos a serem acessados pelo cursista são especificados. Para avançar na trilha de aprendizagem, o cursista precisa acessar os recursos de cada módulo de forma subsequente, ou seja, a realização de uma etapa depende da conclusão de outra.

Os recursos utilizados pela tutoria são diversos, porém, serão detalhados aqui apenas os escolhidos para análise, a saber: *feedback, fórum do módulo, videoaula, enunciado de atividade ou avaliação, rubrica de avaliação, fale com a tutoria e checkout de presença.*

A seguir, é descrito cada elemento do AVA modelo, que foi adotado e cuja análise ocorrerá mais adiante.

- *Fale com a tutoria*: este recurso funciona como um canal de comunicação e interação entre o estudante e o(a) tutor(a), e as interações ficam visíveis para todos os cursistas. Com isso, é possível tirar dúvidas e acessar links disponibilizados.
- *Fórum do módulo*: neste espaço, o estudante pode interagir de modo assíncrono tanto com a tutoria quanto com os outros colegas. Assim, o fórum funciona como um espaço de discussão e colaboração sobre um determinado tema.
- *Checkout de presença*: é um espaço destinado à entrega de atividades que funciona como a comprovação de frequência do estudante no curso, mesmo que este seja no formato EaD.
- *Videoaulas*: são aulas gravadas e disponibilizadas no YouTube que ficam acessíveis aos cursistas durante a trilha de aprendizagem. Além de abordar o conteúdo de cada unidade, podem listar outros aspectos importantes.
- *Feedback*: corresponde a um formulário online em que o cursista pode avaliar aspectos relacionados à estrutura pedagógica da disciplina, à metodologia, ao AVA e à tutoria.
- *Enunciado de atividade ou avaliação*: são descrições breves que fornecem orientações sobre como o estudante deve realizar a atividade/avaliação.
- *Rubrica de avaliação*: a rubrica corresponde a um quadro contendo os critérios para a atribuição de notas a uma atividade. Dessa forma, a tutoria pode ter um panorama do trabalho realizado pelo estudante e acompanhar melhor o progresso de cada um.

Em relação ao trabalho da tutoria, identificado no AVA Modelo, nota-se que há um considerável esforço em fornecer informações primordiais para a orientação dos cursistas, tais como: instruções sobre os prazos e tarefas, esclarecimento de dúvidas, avaliação, entre outros. No entanto, observou-se que existe uma falta de conexão com os cursistas, principalmente no que se refere aos *feedbacks* das atividades postadas.

Fundamentação teórica

Diversos estudos evidenciam a necessidade de aprimorar a avaliação da aprendizagem na Educação à Distância, exigindo uma atenção especial às práticas desenvolvidas no Ambiente Virtual de Aprendizagem, principalmente em relação à autonomia, à interação e à colaboração entre os estudantes (Palloff; Pratt, 2002; Lagarto, 2007; Laguardia; Portela; Vasconcelos, 2007; Moran, 2009).

Nesse sentido, Palloff e Pratt (2002, p.38) discutem que

É por meio dos relacionamentos e da interação que o conhecimento é fundamentalmente produzido na sala de aula on-line. A comunidade de aprendizagem toma uma nova proporção em tal ambiente e, como consequência, deve ser estimulada e desenvolvida a fim de ser um veículo eficaz para a educação.

Os autores ainda salientam que, por melhores que sejam as ferramentas disponibilizadas no AVA, não há garantia de aprendizagem. Sendo assim, a interação entre os estudantes e a tutoria é imprescindível para que a aprendizagem ocorra de modo mais efetivo.

Em suma, ao analisar a contribuição dos autores supracitados, fica mais evidente a importância do aprimoramento da avaliação, principalmente quando desenvolvida em ambientes como o AVA. Assim, é urgente que a avaliação em EaD seja um processo contínuo, com o uso de ferramentas adequadas, sempre considerando as dificuldades e as necessidades do estudante.

3 Plano de Ação

3.1 - Proposta de melhoria 1

Elemento da trilha: Feedback ▾

Problema identificado: Em relação a atuação da tutoria, identificou-se uma falta de feedback qualitativo, que pudesse contribuir para a melhoria da aprendizagem dos cursistas. Isso ocorre em muitas ocasiões ao longo da trilha de aprendizagem, como, por exemplo, nas seções “Fale com a tutoria” e fórum de discussão. Esse problema merece destaque, pois, segundo Palloff e Pratt (2002) a interação entre tutores e cursistas é um pilar crucial para o progresso da aprendizagem no ensino EaD. A não observância desse fator pode ocasionar problemas de aprendizagem, pois os estudantes não conseguem ter um retorno de qualidade para as suas dúvidas e postagens.

Proposta de melhoria: Nesse contexto, cabe à coordenação/gestão do curso observar a falta de feedbacks qualitativos da tutoria e propor estratégias para minimizar o problema, como, a realização de reuniões periódicas para orientar o trabalho pedagógico.

Responsável pela melhoria: Coordenação/Gestão do Curso ▾

3.2 - Proposta de melhoria 2

Elemento da trilha: Fórum do Módulo ▾

Problema identificado: Foi identificado que a tutoria não interage adequadamente com as postagens dos cursistas, respondendo-os, na maioria das vezes, apenas com emojis. Tal ação pode ser considerada inadequada, pois a tutoria tem um papel crucial na mediação da aprendizagem. Com efeito, os cursistas podem se sentir desmotivados a promover uma discussão, pois, percebem que as suas postagens não estão sendo devidamente respondidas. Além disso, por ser o primeiro fórum de discussão, esse feedback inadequado do tutor pode acarretar um possível desinteresse dos cursistas em participar das atividades.

Proposta de melhoria: Para resolver o problema identificado, acredito que uma mudança de postura do tutor em relação à maneira como responde às postagens é imprescindível, pois, segundo Shute (2008), um feedback adequado pode transformar significativamente

os resultados obtidos pelo estudante. Como consequência, os cursistas se motivarão ainda mais a participar das discussões e haverá uma maior interação entre eles e o tutor.

Responsável pela melhoria: Tutor ▾

3.3 - Proposta de melhoria 3

Elemento da trilha: Fórum do Módulo ▾

Problema identificado: O problema identificado está relacionado ao anterior. Nos enunciados dos fóruns de discussão, não há obrigatoriedade de interação entre os cursistas, sendo exigida apenas a postagem individual. Essa é uma problemática presente nos três módulos do curso. Além disso, vai de encontro aos objetivos da disciplina do curso, que envolve justamente a necessidade de “conflito”. Esse problema merece atenção, pois se trata de uma necessidade em um curso pensado na modalidade EaD: ou seja, a necessidade de comunicação e interação entre estudantes. Como consequência, podem ser citadas a dificuldade de participação dos cursistas, a dificuldade de expor suas reflexões e, em última análise, a desistência do curso.

Proposta de melhoria: Uma solução plausível seria a coordenação/gestão do curso exigir a obrigatoriedade de um número mínimo de interações com as postagens dos colegas. Por exemplo, a interação com a postagem de dois colegas poderia ser definida como critério de conclusão da tarefa. Isso melhoraria a interação dos cursistas, e, possivelmente, a aprendizagem deles. Não somente isso, o tutor também se beneficiaria ao receber um retorno sobre como a aprendizagem dos estudantes está se desenvolvendo.

Responsável pela melhoria: Coordenação/Gestão do Curso ▾

3.4 - Proposta de melhoria 4

Elemento da trilha: Feedback ▾

Problema identificado: A seção destinada ao feedback da disciplina aborda uma série de questões relacionadas à estrutura pedagógica da disciplina, à metodologia, ao AVA e à tutoria. O problema está no fato de a seção “feedback” só ocorrer apenas ao final da disciplina, sem que haja oportunidade de uma intervenção mais precisa na estrutura do curso ou na aprendizagem dos estudantes. Dessa forma, o feedback passa a sensação de ser uma ação de cunho técnico e burocrático. De fato, as respostas apresentadas pelos estudantes ao formulário não têm impacto direto na avaliação durante o referido curso, como é discutido por Moran (2009).

Proposta de melhoria: Uma solução cabível seria fornecer feedback ao final de cada módulo cursado, para que as respostas dos estudantes possam ser utilizadas na implementação de intervenções pedagógicas ao longo do curso. Dessa forma, os estudantes se sentiriam mais assistidos, o que provavelmente resultaria em um menor índice de evasão.

Responsável pela melhoria: Coordenação/Gestão do Curso ▾

3.5 - Proposta de melhoria 5

Elemento da trilha: Videoaula ▾

Problema identificado: As videoaulas gravadas pela professora especialista e disponibilizadas no canal do YouTube não possuem recursos de acessibilidade, como, por exemplo, um intérprete de Libras. Tal fato merece destaque, pois se trata de um recurso muito importante para a inclusão de pessoas com deficiência, conforme é preconizado na Lei n.º 13.146, de 6 de julho de 2015, denominada Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência (Brasil, 2015). Essa lei estabelece os direitos e deveres das pessoas com deficiência, destacando o direito à educação e à comunicação em Libras. A falta desse recurso impacta a aprendizagem, pois não oferece aos alunos com deficiência, a oportunidade de desfrutar do curso por falta de acessibilidade. Dessa forma, os alunos que se matricularem podem facilmente desistir da disciplina, impactando diretamente o índice de evasão.

Proposta de melhoria: Cabe à coordenação/gestão do curso desenvolver meios de incluir a Libras nas videoaulas, uma vez que a professora especialista não tem, a priori, a responsabilidade de realizar os vídeos nessas circunstâncias.

Responsável pela melhoria: Coordenação/Gestão do Curso ▾

3.6 - Proposta de melhoria 6

Elemento da trilha: Enunciado de atividade ou avaliação ▾

Problema identificado: Identificou-se que o enunciado da avaliação do módulo 2 contém muitas informações que podem confundir o cursista. O texto está repleto de links e frases em negrito, sem oferecer clareza sobre o que deve ser realizado. Certamente esse problema pode acarretar dificuldades na realização da atividade, sem contar que a tutoria não fornece feedbacks precisos o suficiente. Assim, a orientação apresentada pela professora especialista tende a fazer com que o estudante se sinta prejudicado, o que pode comprometer sua autonomia na trilha de aprendizagem.

Proposta de melhoria: A professora especialista deve deixar mais claras as orientações, fornecendo informações mais precisas e menos extensas. Ademais, a tutora também tem um papel crucial em rever os enunciados e prestar esclarecimentos quando solicitada. Dessa forma, a remodelação do presente enunciado pode provocar mudanças nos outros, adequando o percurso de aprendizagem dos estudantes.

Responsável pela melhoria: Professor Especialista ▾

3.7 - Proposta de melhoria 7

Elemento da trilha: Enunciado de atividade ou avaliação ▾

Problema identificado: No enunciado da atividade do fórum de discussão do módulo 3, a professora solicita que os cursistas realizem a postagem, sem deixar explícito que deveria ocorrer interação entre eles. Diferentemente dos dois módulos anteriores, que sugerem interação entre os participantes, mesmo que de forma tímida, o fórum do módulo 3 não faz nenhuma menção a esse respeito. Esse problema é mais uma consequência da falta

de incentivo que se acumulou durante o curso, tanto nas seções de “Fale com a tutoria”, quanto nos fóruns.

Proposta de melhoria: Para resolver o problema do enunciado, é necessário que o professor especialista deixe explícito a necessidade de participação colaborativa entre os cursistas, sendo o fórum de discussão um espaço para que isso ocorra. Dessa forma, será possível contribuir para uma avaliação mais justa e uma aprendizagem mais colaborativa na EaD.

Responsável pela melhoria: Professor Especialista ▾

3.8 - Proposta de melhoria 8

Elemento da trilha: Fale com a Tutoria ▾

Problema identificado: Constatou-se que a tutoria demorou a responder às dúvidas e aos questionamentos dos cursistas em diversas ocasiões, sendo que, em alguns casos, a resposta foi dada após seis dias. Além disso, a tutoria chegou a deixar um questionamento sem resposta. Obviamente, ao demorar a responder aos estudantes, a tutoria deixa de contribuir com o andamento do curso e o ritmo das atividades, impactando de alguma forma a aprendizagem.

Proposta de melhoria: Dito isso, a tutoria precisa se organizar melhor para responder às dúvidas em um prazo menor, contribuindo para o bom ritmo do curso. Só assim, os estudantes poderão usufruir dos feedbacks e se sentir mais confiantes e conectados com a tutoria.

Responsável pela melhoria: Tutor ▾

3.9 - Proposta de melhoria 9

Elemento da trilha: Rubrica de Avaliação ▾

Problema identificado: No módulo 3, o relatório da ação de extensão “Vamos mediar” possui uma rubrica de avaliação com critérios e pesos incompatíveis. Ao todo, são cinco critérios, alguns menos relevantes que outros, porém, todos com o mesmo peso. Logo, do ponto de vista da avaliação da aprendizagem, tais critérios podem ser considerados inadequados, pois existe um considerável esforço para a produção do trabalho, mas os critérios contemplam apenas aspectos técnicos. Dessa forma, a produção intelectual do estudante é pouco considerada, e a avaliação contribui pouco para a melhoria da aprendizagem.

Proposta de melhoria: Como os trabalhos são corrigidos pela tutoria, uma sugestão seria adequar os critérios de correção, buscando contemplar outros aspectos, como a criticidade do estudante, o uso de referencial teórico e o objetivos alcançados, entre outros. Tal proposta se baseia no que Laguardia, Portella e Vasconcellos (2007) preconizam ao se referirem aos requisitos básicos de uma avaliação em ambientes virtuais de aprendizagem. Assim, a partir desta sugestão, a avaliação se tornaria mais adequada e abrangendo aspectos inerentes à atuação do estudante na ação de extensão, que é o foco do referido módulo.

Responsável pela melhoria: Tutor ▾

3.10 - Proposta de melhoria 10

Elemento da trilha: Checkout de Presença ▾

Problema identificado: No módulo 2, na atividade correspondente ao checkout de presença, foi identificado um problema de clareza de detalhes no enunciado para os cursistas. Não está explícito o número de questões que compõem o questionário, nem se são de respostas abertas ou fechadas. Além disso, não é indicado no enunciado do questionário, em que momento da trilha de aprendizagem o conteúdo foi visto. Essas informações são importantes para que o estudante possa organizar melhor o seu tempo e concluir satisfatoriamente a atividade. Só a título de comparação, nos questionários das avaliações, os enunciados estão mais completos e auxiliam melhor os estudantes.

Proposta de melhoria: A professora especialista deve fornecer mais informações nas orientações dos *checkouts* antes que os alunos iniciem suas tentativas. Isso permitirá que os estudantes organizem melhor seu tempo de estudo, podendo impactar positivamente o êxito na atividade.

Responsável pela melhoria: Professor Especialista ▾

4 Considerações finais

O objetivo deste trabalho foi desenvolver um plano de ação para melhorar o modelo de atuação da tutoria de uma disciplina extensionista dos cursos de graduação do Programa UFMS Digital da Agead/UFMS. Inicialmente, identificaram-se problemas envolvendo a estrutura pedagógica da disciplina, a metodologia e a tutoria. A partir disso, foram apresentadas propostas de melhorias que podem impactar diretamente a qualidade do serviço de tutoria e o desempenho dos estudantes.

Conforme foi apresentado neste trabalho, os aspectos envolvendo a aprendizagem dos estudantes na modalidade de ensino EaD estão relacionados ao modelo de tutoria adotado. Com relação à disciplina avaliada, a tutoria apresenta atitudes que podem acarretar dificuldades de aprendizagem para os estudantes, principalmente por falta de um feedback adequado, critérios de avaliação apropriados e incentivo à realização das atividades pelos cursistas. Assim, é essencial haver um trabalho de orientação dialógica entre o professor especialista, a coordenação do curso e a tutoria, de modo que esta última possa exercer seu papel da melhor forma possível.

No caso da disciplina extensionista analisada, tais aspectos ficaram mais evidentes, o que corrobora para futuros diálogos e debates na área da Educação. Por fim, espera-se que a conclusão deste trabalho de final de curso torne-se um possível fio condutor de novas ações.

5 Referências

BRASIL. **Lei nº 13.146/2015.** Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2015-2018/2015/Lei/L13146.htm. Acesso em: 05 mai. 2025.

LAGARTO, José Reis. **Avaliação em e-learning**. Universidade Católica Portuguesa, 2007. Disponível em: <http://twixar.me/JzD1>. Acesso em: 03 mai. 2025.

LAGUARDIA, Josué; PORTELA, Margareth Crisóstomo; VASCONCELLOS, Miguel Murat. Avaliação em ambientes virtuais de aprendizagem. **Educação e Pesquisa**, São Paulo, v. 33, n. 3, p. 513-530, set./dez. 2007.

MAGGIO, Mariana. O Tutor na Educação a Distância. *In*: LITWIN, Edith (Org.). **Educação a distância**: temas para o debate de uma nova agenda educativa. Porto Alegre: Artmed, 2001, p. 93-110.

MORAN, José Manuel. Modelos e avaliação do ensino superior a distância no Brasil. Revista **ETD: Educação Temática Digital**. Unicamp, v.10, p.54-70, 2009.

PALLOFF, Rena M.; PRATT, Keith. **Construindo comunidades de aprendizagem no ciberespaço**: estratégias eficientes para salas de aula on-line. Porto Alegre: Artmed, 2002.

SHUTE, Valéria J. Focus on formative feedback. **Review of Educational Research**, Princeton, v. 1, n. 78, p. 153-189, 2008. Disponível em: <https://doi.org/10.3102/0034654307313795>. Acesso em: 12 mai. 2025.
