

TRABALHO FINAL DE CURSO

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

ANÁLISE DE PROPOSIÇÕES DE MELHORIA DENTRO DO CONTEXTO DA EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA (Ead)

Cibele Chaves Medina Gil

cibele_gil@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: iniciativas que visam aprimorar as experiências docentes e discentes no Ambiente Virtual de Aprendizagem da Universidade Federal do Mato Grosso do Sul (AVA- UFMS) por meio da comunicação, do acompanhamento pedagógico, da resolução de conflitos e da estimulação ao pensamento crítico.

Palavras-chave: Tutoria. Ambiente Virtual de Aprendizagem (AVA). Aprendizagem.

1 Introdução

Este plano de ação visa analisar o Ambiente Virtual de Aprendizagem da disciplina Mediação e Conciliação de Conflitos, da Universidade Federal do Mato Grosso do Sul (AVA-UFMS), propondo melhorar as experiências do ensino-aprendizagem dos estudantes. As tecnologias são essenciais para o sucesso educacional: capacitam o engajamento dos estudantes no ambiente virtual de aprendizagem. Nesse contexto, é imprescindível, a figura do profissional especializado em tutoria em Educação a Distância pois, ele é quem vai mediar a aprendizagem on-line ao considerar aspectos tecnológicos, pedagógicos e contextuais responsáveis pelo processo de ensino e aprendizagem nos ambientes virtuais. Para isso, o tutor deve utilizar as ferramentas e conhecimentos necessários a fim de garantir a qualidade de ensino, conforme salienta Kenski (2003, p. 21): “o homem transita culturalmente mediado pelas tecnologias que lhe são contemporâneas. Elas transformam suas maneiras de pensar, sentir, agir. Mudam também suas formas de se comunicar e de adquirir conhecimentos”.

Por isso, explorar estratégias de ensino e aprendizagem, fazer bom uso das ferramentas digitais e, sobretudo, focar nas habilidades interpessoais que são cruciais para criação de uma conexão significativa para os alunos a distância é essencial no mundo contemporâneo. Entretanto, nem sempre foi assim: “[...] a EAD utilizava material impresso e/ou mídias de massa (basicamente o rádio e a televisão) e desta forma o tutor tinha como tarefa assegurar o cumprimento dos objetivos do curso cuidando para que os alunos recebessem os recursos necessários à sua autoaprendizagem”. (BEHAR, 2013, p. 44). A tarefa do tutor era limitada, restrita à aquisição de materiais sem foco no sujeito (aluno).

A mudança de paradigma só veio ocorrer nas últimas décadas, com a publicação de documentos e orientações que ampliam e norteiam as atribuições da figura do tutor que passa a perceber o aluno como sujeito ativo do processo conhecimento.

Com base nisso, apresento como objetivo geral demonstrar possibilidades capazes de proporcionar aos estudantes da Educação a Distância (EaD), dentro de um ambiente virtual de aprendizagem (AVA), experiências enriquecedoras repletas de novos conhecimentos e aprendizagens tendo em vista situações reais que impliquem bom desempenho dos estudantes.

Dessa forma, o presente plano seguirá as seguintes etapas: introdução, diagnóstico do AVA- modelo (nessa etapa é realizada uma análise dos elementos do AVA modelo relativo a disciplina Mediação e Conciliação de Conflitos), plano de ação (são identificados 10 problemas com suas respectivas propostas de melhorias em diferentes elementos da trilha), as considerações finais (é apresentado um resumo e reflexões acerca do tema) e, por fim, as referências bibliográficas.

.

2 Diagnóstico do AVA Modelo

O AVA modelo selecionado para a análise se refere a disciplina Mediação e conciliação de conflitos. A trilha de aprendizagem está organizada em três módulos com materiais produzidos por professores especialistas de cada área. Cada disciplina possui seu próprio espaço virtual: módulo 1- “Sistema Multiportas de solução de disputas”, módulo 2- “Aplicação das formas consensuais”, módulo 3- “Ação extensionista: Vamos mediar?”, módulo de recuperação e feedback. Em cada módulo, podemos encontrar os seguintes elementos: videoaulas, fóruns, Checkouts de presença e avaliações.

Sobre um diagnóstico das videoaulas expostas nos módulos 1, 2 e 3, foi identificado um amplo domínio acerca dos conteúdos abordados por parte dos professores especialistas. Ao examinar, criteriosamente e cuidadosamente os fóruns de cada área do conhecimento da disciplina, Mediação e conciliação de conflitos, é possível observar a participação ativa da maioria dos estudantes. Isso porque houve interação da tutora com os alunos, nítida em uma das suas falas, no módulo 1- “Sistema Multiportas de solução de disputas”, “E quais as vantagens e quais os desafios?”- Ao questionar o estudante pela falta de resposta. Além disso, onde se lê: “Avaliação máxima”, no fórum, a tutora responde aos alunos com feedbacks em forma de emojis (“cara feliz”, “mão indicando positividade”.) possibilitando o incentivo dos estudantes a participação nos fóruns. Nota-se, portanto, competências pedagógicas por parte da tutora ao apresentar capacidade de estimular a participação dos alunos, ao promover discussões significativas e acompanhar o progresso desses estudantes.

Em relação ao Checkout de presença, no módulo 1 - “Sistema Multiportas de solução de disputas”, foi solicitado aos estudantes a elaboração de um texto de até 300 palavras respondendo a três perguntas discursivas. Sua avaliação ocorreu de duas formas: satisfatória, insatisfatória. Nos dois casos, não houve comentários por parte da tutoria. Mediação deixou a desejar no acompanhamento do processo de ensino e aprendizagem dos cursistas. Diferentemente, no módulo 2- “Aplicação das Formas Consensuais”, o Checkout de presença se deu por meio de questionário contendo três perguntas objetivas as quais foram atribuídos pontos para cada questão. Nesse caso, o perfil do trabalho do tutor é direcionado para uma atuação comprometida e participativa, com boa percepção sobre o papel educativo que desempenha.

Já, no módulo 3, a atividade se deu por meio da gravação de um vídeo com duração entre 2 a 4 minutos. O trabalho da tutoria, nesta atividade específica mediada por vídeo, revelou um perfil voltado à mediação pedagógica, ao estimular à autonomia dos estudantes e facilitar a comunicação entre os participantes no processo de aprendizagem. Assim, o retrato da tutora é de orientadora e facilitadora pois, ao fazer uso da gravação de vídeo como ferramenta capaz de promover a reflexão, a expressão oral e o engajamento dos alunos com os conteúdos, ela demonstra habilidades tecnológicas educacionais.

Por fim, tem-se as avaliações. No módulo 3, Ação extensionista: “Vamos mediar?”, ao solicitar a elaboração e entrega de um Planejamento da Ação de Extensão, tendo como tema norteador: “Os benefícios da mediação e conciliação para resolução de conflitos”, é possível notar que o tutor visa contribuir para o desenvolvimento de ações extensionistas ao promover a interação entre a universidade e a sociedade, com foco em impacto social, inclusão e inovação. Dessa forma, ele atua como uma ponte entre a instituição, os discentes e a comunidade externa, sendo responsável por articular ações práticas tendo em vista as demandas reais da sociedade.

3 Plano de Ação

3.1 - Proposta de melhoria 1

Elemento da trilha: Fórum do Módulo

Problema identificado: Baixa participação no Fórum de Discussão do Módulo 3 - Ação extensionista: “Vamos mediar?” em relação aos outros módulos. Note-se uma falta de engajamento dos alunos. Isso pode impactar de forma negativa no aprendizado colaborativo.

Proposta de melhoria: Criar discussões baseadas em situações reais que possam despertar o interesse dos estudantes. Afinal, “O tutor também exerce o papel de mediador e atua como um professor auxiliar na medida em que acompanha o processo de aprendizagem dos alunos por meio das TIC. Salienta-se, que o tutor é também responsável pela motivação dos estudantes, uma vez que, ele é o facilitador do processo de ensino-aprendizagem. (BEHAR, 2013, p. 159).

Responsável pela melhoria: Tutor

3.2 - Proposta de melhoria 2

Elemento da trilha: Videoaula

Problema identificado: No Módulo 1 - Unidade 1 - Política Pública de resolução de conflitos no âmbito do Judiciário, a videoaula possui 39 minutos e 41 segundos. Pela sua extensão, o conteúdo acaba se tornando longo e cansativo. Isso pode desestimular o aluno.

Proposta de melhoria: Uma produção de videoaula mais curta, dividida em blocos com de cerca de 20-30 minutos pode contribuir para manter aluno focado por mais tempo, contribuindo para uma aprendizagem mais significativa. Torres (2007, p. 35) esclarece: “O papel do professor-tutor não se restringe ao auxílio para a formação acadêmica, mas se expande para a compreensão das capacidades e limitações do ser humano”. É dever do tutor na qualidade de professor especialista, no exercício de suas práticas pedagógicas, acompanhar os cursistas em seus processos formativos buscando, inclusive, meios para mantê-los motivados.

Responsável pela melhoria: Professor Especialista

3.3 - Proposta de melhoria 3:

Elemento da trilha: Feedback

Problema identificado: No Feedback da Disciplina - Mediação e Conciliação de Conflitos, A avaliação do trabalho desenvolvido pelo/a Professor/a Tutor/a de acordo com os aspectos elencados como: "ruim, bom, excelente", por não apresentar critérios claros e objetivos, pode comprometer tanto a compreensão do desempenho do/a Professor/a Tutor/a quanto o processo de aprendizagem do/a cursista. Consequentemente, o/a estudante pode não entender exatamente por que avaliou um tutor como "bom" ou "ruim", limitando a reflexão crítica sobre sua própria experiência.

Proposta de melhoria: Adotar uma escala mais detalhada e descritiva como: utilização de uma escala de 1 a 5 com descritores claros para cada nível (ex: 1 = muito insatisfatório, 5 = excelente) e possibilitar que o/a estudante explique os motivos da nota atribuída. Isso favorece o diagnóstico implicando devolutivas mais precisas. Cipriano Luckesi (2011), em seu livro intitulado como: "Avaliação da aprendizagem escolar: estudos e proposições", defende uma avaliação formativa e diagnóstica, direcionada para o aprimoramento da aprendizagem, ao trazer instrumentos que possibilitam a compreensão do desempenho do aluno de forma mais aprofundada — como escalas com descritores claros e espaços para justificativas.

Responsável pela melhoria: Coordenação/Gestão do Curso

3.4 - Proposta de melhoria 4

Elemento da trilha: Fale com a Tutoria

Problema identificado:

Um problema identificado na funcionalidade "Fale com a Tutoria" disponível no AVA modelo da disciplina Mediação e Conciliação de Conflitos, diz respeito ao tempo de resposta.

"Oi professora, posso refazer o planejamento? (dia quinta, 14 nov 2024, 21:04). "tudo bem? Desculpa a demora em responder. Se o sistema permitir, pode sim. Chegando pra mim eu reavalio". (quarta, 20 nov 2024, 20:53) que, não recebem o retorno necessário dentro de um tempo razoável. Esse problema impacta diretamente a autonomia do estudante e a continuidade do aprendizado. Há uma previsão legal prevista na Resolução COUN nº 148, de 30 de junho de 2020 (UFMS), que diz que é papel da tutoria promover apoio pedagógico que viabilize a permanência e o sucesso do estudante. Se há falha no canal, compromete-se esse objetivo.

Proposta de melhoria: Implementação de uma ferramenta de chat instantâneo e estabelecimento de prazos máximos de resposta (24h úteis), com mensagens automáticas de confirmação de recebimento e orientações iniciais. Ao adotar essas simples medidas, tem-se uma comunicação mais eficiente e eficaz entre a universidade e os cursistas podendo, inclusive, evitar possível evasão escolar.

Responsável pela melhoria: Tutor

3.5 - Proposta de melhoria 5

Elemento da trilha: Fórum do Módulo

Problema identificado: No Fórum de Discussão do Módulo 1 - Sistema multiportas de solução de disputas, é difícil acompanhar as discussões devido ao grande número de participantes (132) e postagens. Por se tratar de um fórum muito ativo, a leitura e o acompanhamento das postagens podem se tornar desafiadores. Ferramentas que possibilitem a organização e a visualização das discussões podem aumentar o engajamento.

O grande fluxo de mensagens, informações e a dificuldade de identificar as contribuições relevantes podem comprometer o interesse do cursista.

Proposta de melhoria: Implementar funcionalidades como a possibilidade de seguir tópicos específicos, receber notificações de novas postagens e visualizar as discussões em formato de árvore.

Responsável pela melhoria: Tutor

3.6 - Proposta de melhoria 6

Elemento da trilha: Videoaula

Problema identificado:

Em todos os módulos, observa-se a ausência de acessibilidade em Língua Brasileira de Sinais (LIBRAS) nas videoaulas das disciplinas. Isso implica barreira significativa para estudantes surdos ou com deficiência auditiva. Este problema foi identificado na análise de materiais didáticos disponibilizados no AVA-modelo da disciplina. As videoaulas são gravadas por docentes sem o suporte de intérpretes de LIBRAS.

A falta dessa acessibilidade em LIBRAS compromete drasticamente a compreensão do conteúdo por parte dos alunos surdos acarretando dificuldade desses estudantes em acompanhar as aulas, realizar atividades propostas e alcançar o mesmo desempenho acadêmico que os ouvintes levando a sentimentos de exclusão, reduzindo a motivação para o aprendizado podendo até mesmo levar ao abandono do curso.

Proposta de melhoria: capacitar o corpo docente e técnicos sobre acessibilidade digital, utilizar ferramentas automáticas de legenda com revisão humana e inclusão de janelas de LIBRAS. Essas soluções visam garantir a inclusão e equidade. Vale ressaltar que a Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência (Lei nº 13.146/2015) assegura o direito à educação inclusiva e ao acesso à comunicação e informação por meio da LIBRAS. Desconsiderar essa diretriz compromete a inclusão e a permanência dos alunos surdos no ensino superior.

Responsável pela melhoria: Professor Especialista

3.7 - Proposta de melhoria 7

Elemento da trilha: Checkout de Presença

Problema identificado: Em todos os módulos analisados, no que tange ao Checkout de Presença, o problema identificado refere-se à falta de clareza e objetividade no formulário ou sistema de checkout de presença. Não dá para compreender ao certo o que deve ser preenchido. Se é apenas uma confirmação de presença, uma autoavaliação ou uma síntese

do conteúdo. Isso é relevante por se tratar de estratégias do processo de aprendizagem e monitoramento. O "Checkout de Presença" deveria funcionar como controle de frequência e ferramenta reflexiva para consolidar o conhecimento. A má elaboração interfere na coleta de dados pedagógicos reduzindo o engajamento dos alunos.

Quando o formulário não possui a clareza necessária, o estudante tende a preenchê-lo erroneamente, sem refletir de fato sobre sua participação e o conteúdo aprendido. Isso compromete o processo de aquisição do conhecimento, dificulta para o professor avaliar a real compreensão do aluno, prejudica o uso pedagógico dos dados obtidos. A falta de um fechamento significativo da atividade pode resultar em menor retenção do conteúdo e falta de percepção de progresso por parte do estudante.

Proposta de melhoria: Divisão em seções claras e objetivas, feedback automatizados.

Responsável pela melhoria: Professor Especialista

3.8 - Proposta de melhoria 8

Elemento da trilha: Modelo do Relatório da Ação de Extensão

Problema identificado: Nos módulos 1,2 e 3 o modelo de relatório da ação de extensão por demonstrar uma estrutura inflexível acaba, muitas vezes, restringindo o potencial e reflexão dos alunos acerca das atividades solicitadas. Relatórios que fomentem a capacidade crítica podem auxiliar do desenvolvimento de competências e resolução de problemas complexos. Assim, um relatório mais aberto permite que os alunos aprimorem suas capacidades críticas, cruciais no meio acadêmico.

Proposta de melhoria: revisar o modelo de relatório a fim de incluir partes que promovam a reflexão crítica, a pesquisa, sugestões de aperfeiçoamento, possibilitam mais eficiência na apresentação dos resultados.

Responsável pela melhoria: Professor Especialista

3.9 - Proposta de melhoria 9

Elemento da trilha: Enunciado de atividade ou avaliação

Problema identificado: Na Avaliação do Módulo 2 - Aplicação das formas consensuais, o enunciado é longo e com formatação inadequada, dificultando a leitura e a compreensão da proposta. Na descrição da tarefa, o bloco de texto é extenso e sem recursos visuais. Por isso, uma apresentação clara e organizada do enunciado que permita uma leitura e a identificação das informações importantes é essencial. Caso contrário, isso pode levar o estudante a apresentar dificuldades de concentração e interpretação das instruções, induzindo-os a erros na execução da tarefa.

Proposta de melhoria: Fomentar a utilização da formatação adequada (títulos, subtítulos, listas, negrito) e a divisão de enunciados longos em seções menores e mais claras.

Responsável pela melhoria: Professor Especialista

3.10 - Proposta de melhoria 10

Elemento da trilha: Modelo do Relatório da Ação de Extensão

Problema identificado: No módulo de recuperação- Avaliação do Módulo 3 - Ação extensionista: “Vamos mediar?” foi identificada a falta de orientações detalhadas e exemplos de preenchimento do relatório de ação de extensão embora, haja um modelo disponível, não há instruções muito compreensíveis acerca do conteúdo esperado em cada parte do relatório. É preciso que as orientações sejam detalhadas pois, isso possibilita que os estudantes elaborem seus relatórios mais facilmente, obtendo a qualidade e integridade das informações.

Relatórios incompletos ou com informações desalinhadas com as propostas esperadas, podem implicar dificuldade não só na realização da avaliação como na aquisição de conhecimentos futuros necessários para outras atividades.

Proposta de melhoria:

Incluir no AVA tutoriais em vídeo e documentos com exemplos de relatórios bem elaborados e com explicações detalhadas sobre cada seção do modelo.

Responsável pela melhoria: Tutor

4 Considerações finais

Diante do exposto, as propostas de melhoria descritas no plano são capazes de impactar de forma significativa a qualidade da tutoria e o bom aproveitamento dos estudantes na Educação a Distância (EaD). Nesse sentido, ressaltam-se as contribuições dos Ambientes Virtuais de Aprendizagem (AVAs), que representam espaços dinâmicos e fundamentais para a mediação pedagógica nesse modelo educacional. Conforme destacam Melo e Oliveira (2022):

“espaços de construção, que facilitam a revisão de conteúdo já considerado, são ambientes reflexivos e de aprofundamentos teóricos que possibilitam a descoberta de algo inovador, permitem a centralização espacial de informações significativas, o compartilhamento em massa e obtêm insights sobre o conhecimento profissional, analisam reflexões online entre participantes, impelem e ampliam a concepção pós-estruturalista de Educação.”

(MELO; OLIVEIRA, 2022, p. e13248)

Ao avaliar esses resultados sob diversas óticas: clareza, objetividade, reflexão, pensamento crítico, motivação, desenvolvimento de habilidades e competências, melhor comunicação entre aluno-universidade é possível compreender que o tutor não é um mero reproduzidor de conteúdos mas sim um agente essencial na construção da autonomia, da motivação e da aprendizagem significativa dos alunos processo educacional. Isso se torna mais evidente quando se trata de disciplinas de currículo e extensão afinal, é ele o responsável pela articulação entre o conhecimento e as reais demandas da comunidade. Ele é quem orienta os estudantes no desenvolvimento de pesquisas e projetos que articulem teoria e prática, que promovem a troca de experiências e que gerem impacto social. Além disso, o tutor deve ser sensível e atento para as questões sociais, estimular a capacidade crítica sobre a realidade e habilidades para orientar os estudantes na construção de propostas de intervenção relevantes e éticas, fomentar a aprendizagem colaborativa, o respeito à diversidade. Ao realizar essas ações, ele contribui para uma aprendizagem mais significativa, contextualizada e rica.

Assim, valorizar o papel do tutor e investir em sua qualificação contínua é garantir uma EaD mais humana, inclusiva e transformadora, sobretudo, quando o foco vai além do ensino tradicional e alcança o compromisso social da comunidade.

5 Referências

BEHAR, Patrícia Alejandra (Org.). Competências em Educação a Distância. Porto Alegre: Penso, 2013.

KENSKI, V. M. Tecnologias e ensino presencial e a distância. 5. ed. Campinas: Papirus, 2003. (Série Prática Pedagógica).

BRASIL. Lei nº 13.146, de 06 de JULHO de 2015.(<http://www.planalto.gov.br>)

Luckesi, C. C. (2011). Avaliação da aprendizagem escolar: estudos e proposições. 23ª ed. São Paulo: Cortez

MELO, F. T.; OLIVEIRA, F. A. Potencialidades dos ambientes virtuais de aprendizagem (AVAs) no processo de ensino e aprendizagem da educação a distância (EaD). Cenas Educacionais, v. 5, p. e13248, 16 jun. 2022. Disponível em: <https://link.ufms.br/NC3ER>. Acesso em: 26 abr. 2025.

TORRES, C. C. A Educação a Distância e o Papel do Tutor: Contribuição da Ergonomia. 2007. 198 f. Tese (Doutorado em Psicologia) - Universidade de Brasília, 2007.

UFMS. Resolução COUN nº 148, de 30 de junho de 2020. Dispõe sobre a Política de Educação a Distância da UFMS.

FUNDAÇÃO UNIVERSIDADE FEDERAL DE MATO GROSSO DO SUL. Manual de Atos Oficiais 2019. Disponível em: <https://www.ufms.br/wp-content/uploads/2019/06/Manual-de-Atos-Oficiais-2.pdf>