



TRABALHO FINAL DE CURSO

CURSO DE ESPECIALIZAÇÃO LATO SENSU EM TUTORIA EM EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA

PLANO DE AÇÃO PARA MELHORIA NA EDUCAÇÃO EAD DA UFMS TENDO COMO BASE A DISCIPLINA MEDIAÇÃO E CONCILIAÇÃO DE CONFLITOS NO AVA UFMS

Rafhael Andrade Gonçalves
rafael.andrade@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 tutoria e mediação de aprendizagem, gestão de aprendizagem, avaliação online, interação dos cursistas e tecnologias digitais para EaD.

Palavras-chave: Tutoria e mediação de aprendizagem. Gestão da Aprendizagem. Avaliação Online. Tecnologias digitais para EaD.

1 Introdução

Na Educação a Distância - EaD, a atuação da tutoria tem sido reconhecida como elemento-chave para garantir a mediação pedagógica eficaz e o acompanhamento qualificado dos estudantes nos ambientes virtuais de aprendizagem (AVA) com o avanço dessa modalidade de ensino que tem se intensificado ao longo da última década no Brasil, impulsionado por políticas

públicas de democratização do ensino superior e pela consolidação das tecnologias digitais de informação e comunicação (TDICs). Este plano de ação integra o Trabalho Final de Curso do Curso de Especialização Lato Sensu em Tutoria em Educação a Distância, ofertado pela Agência de Educação Digital e a Distância – Agead, da Universidade Federal de Mato Grosso do Sul - UFMS, que apresenta como objetivo basilar a proposição de estratégias para o aperfeiçoamento da tutoria nos ambientes virtuais de aprendizagem, como os do Programa UFMS Digital.

O AVA Modelo analisado foi estruturado para atender curricularização da extensão estabelecida pela Resolução nº 7/2018 do Conselho Nacional de Educação, contemplando atividades teóricas, práticas e extensionistas, mediadas digitalmente. O objetivo geral deste plano de ação é propor melhorias para o modelo de tutoria no AVA da disciplina, com foco nos eixos tutoria e mediação de aprendizagem, gestão da aprendizagem, avaliação online, e tecnologias digitais para EaD. Espera-se assim contribuir para a qualificação das práticas pedagógicas no âmbito da EaD, em especial na formação de tutores e na construção de percursos formativos que considerem os desafios contemporâneos da educação superior digital.

O trabalho parte da premissa de que o sucesso das práticas pedagógicas na EaD não depende apenas da estrutura tecnológica da plataforma, mas da intencionalidade pedagógica das interações, da clareza nos objetivos das atividades e da mediação qualificada dos tutores. Conforme argumenta Moran (2013, p. 46),

"a EaD exige um novo papel do professor e do tutor, que se tornam mediadores, facilitadores e orientadores da aprendizagem, atuando em diferentes linguagens e modalidades de comunicação, com foco na aprendizagem ativa e colaborativa".

Com base nesta e em um conjunto de reflexões que serão apresentadas, o plano de ação busca propor intervenções viáveis e fundamentadas para o aperfeiçoamento da tutoria em EaD.

2 Diagnóstico do AVA Modelo

A análise do Ambiente Virtual de Aprendizagem (AVA) da disciplina *Mediação e Conciliação de Conflitos*, componente do Programa UFMS Digital da Agead/UFMS, permitiu identificar aspectos fundamentais da estrutura pedagógica e tecnológica que embasam sua proposta formativa. A disciplina, com carga horária de 51 horas, está dividida em dois blocos principais: 34 horas dedicadas aos conteúdos teóricos e práticos, e 17 horas destinadas à realização de ações extensionistas, conforme preconiza a Resolução CNE/CES nº 7/2018 sobre a curricularização da extensão no ensino superior.

O AVA Modelo analisado encontra-se estruturado na plataforma Moodle, com layout intuitivo e navegação em abas sequenciais. O curso está organizado em três módulos temáticos, compostos por objetivos de aprendizagem, materiais didáticos (vídeos, textos e podcasts), fóruns de discussão, atividades avaliativas e recursos de apoio. Há módulo inicial com mural de avisos e um fórum específico para dúvidas, favorecendo a comunicação assíncrona entre tutores e

cursistas. Destacam-se entre os elementos identificados, o material didático estruturado, as atividades avaliativas, como fóruns reflexivos, produção de relatórios, questionários e a elaboração de um plano de ação extensionista.

A atuação da tutoria foca e interage pouco, aguardando a autonomia do cursista, estando delimitado majoritariamente à atuação em fóruns, correção de atividades e envio de feedbacks via sistema, muitos dos quais limitados a 'emojis', evidenciando um perfil de tutoria ainda centrado em tarefas operacionais e com baixa articulação com os princípios dialógicos e colaborativos da EaD contemporânea, como adverte Valente (2015, p. 73), “o papel do tutor não pode se restringir à correção de atividades ou à manutenção de fóruns; ele deve atuar como um agente formador, capaz de provocar reflexões e construir junto ao estudante caminhos de aprendizagem”.

Uma das preocupações centrais do plano é fomentar a autonomia dos estudantes e promover uma tutoria mais dialógica e propositiva. De acordo com Kenski (2012, p.97), “o tutor precisa sair da postura de mero executor de atividades programadas e assumir um papel crítico e construtivo, articulando os saberes dos estudantes com os objetivos do curso”. Mudar esse paradigma requer investimento na formação continuada dos tutores, bem como o fortalecimento das instâncias de planejamento pedagógico colaborativo entre professores, tutores e equipe técnica.

As propostas da avaliação da aprendizagem contidas no plano consideram os princípios da avaliação formativa e contínua, valorizando o acompanhamento processual dos estudantes e o uso de ferramentas que permitam devolutivas significativas. Segundo Silva e Tavares (2015, p. 122.), “a avaliação online deve ir além da verificação do desempenho; ela precisa ser uma oportunidade para ampliar a interação, reorientar caminhos e desenvolver a metacognição dos cursistas”. Destacando também o papel das TDICs na potencialização das práticas extensionistas em ambientes virtuais utilizadas de forma pedagógica, que podem ampliar o alcance das ações de extensão, fortalecer o vínculo com a comunidade e diversificar os formatos de expressão e engajamento dos estudantes, pois como observa como observa Litto (2009, p. 88), “a qualidade da EaD está diretamente associada à maneira como as tecnologias são integradas ao projeto pedagógico, com ênfase na interação e na construção coletiva do conhecimento”.

O AVA UFMS é visualmente agradável, mas ao mesmo tempo engessado, não tão claro quanto aos comandos básicos informacionais, somados a falta de objetividade na linguagem de alguns tutores, professores e coordenadores que por vezes fomentam a desmotivação do aluno que em rotina dura, labutar, que acaba por esmorecer seu animo durante o processo de aprendizagem.

3. Plano de Ação

A seguir, são apresentadas propostas de melhorias com base nas observações realizadas no Ambiente Virtual de Aprendizagem (AVA) da disciplina Mediação e Conciliação de Conflitos, com o intuito de potencializar o processo de ensino e aprendizagem. As proposições consideram os elementos

da trilha de aprendizagem e buscam alinhar-se às diretrizes pedagógicas da Educação a Distância, enfatizando o papel da tutoria, a interação significativa e a utilização crítica das tecnologias digitais (Moran, 2013).

3.1 - Proposta de melhoria 1

Elemento da trilha: Fale com a Tutoria

Problema identificado: Pouca interação e demora na devolutiva às demandas apresentadas pelos alunos.

Proposta de melhoria: É fundamental estabelecer um protocolo de comunicação responsiva, com prazos definidos para retorno (como 24h úteis), e registrar esse compromisso na página inicial do AVA. Além disso, recomenda-se a criação de um espaço virtual fixo, como uma "agenda semanal da tutoria", para que os alunos visualizem momentos de plantão, disponibilização de dúvidas frequentes e outras orientações. Tal organização favorece a relação de acolhimento e o vínculo educativo, papel central da tutoria em EaD, como destacam Kenski (2012) e Silva & Tavares (2015).

Responsável pela melhoria: Tutor

3.2 - Proposta de melhoria 2

Elemento da trilha: Videoaula

Problema identificado: Uso de vídeos com narração robótica e em alguns casos sem legendas mais nítidas.

Proposta de melhoria: Substituir os vídeos com narração artificial por gravações com apresentação humana, garantindo maior empatia e personalização na comunicação. Além disso, é necessário que todos os vídeos contenham legendas acessíveis, com boa visibilidade, para favorecer a inclusão de públicos diversos, conforme preconizam as diretrizes de acessibilidade na educação online (Litto, 2009).

Responsável pela melhoria: Professor Especialista

3.3 - Proposta de melhoria 3

Elemento da trilha: Videoaula

Problema identificado: Vídeos longos que podem se tornar cansativos.

Proposta de melhoria: Recomenda-se a fragmentação das videoaulas em blocos de curta duração (5 a 10 minutos), organizados em sequências temáticas, com objetivos claros. Estudos apontam que a retenção de conteúdo é significativamente maior quando os recursos audiovisuais respeitam o tempo de atenção do estudante (Moran, 2013). Cada vídeo pode ser acompanhado de atividades interativas para consolidar os conteúdos.

Responsável pela melhoria: Professor Especialista

3.4 - Proposta de melhoria 4

Elemento da trilha: Fórum do Módulo

Problema identificado: Ausência de interação entre os participantes do fórum, proposição do enunciado limitando a reflexão individual e pouco dialógica.

Proposta de melhoria: Reformular o enunciado para que estimule a reflexão coletiva, promovendo situações-problema que exijam argumentação e interação com colegas. Além disso, o tutor deve participar ativamente com provocações e

mediações durante o período de discussão. A interação no AVA é fator essencial de aprendizagem colaborativa, como enfatiza Silva & Tavares (2015).
Responsável pela melhoria: Tutor

3.5 - Proposta de melhoria 5

Elemento da trilha: Fórum do Módulo

Problema identificado: Ausência de conexão promovida pela tutoria entre os estudantes e o tema proposto.

Proposta de melhoria: O tutor deve assumir papel proativo de mediação pedagógica, realizando provocações teóricas e contextualizações práticas nos debates. A tutoria não deve limitar-se a uma postura reativa, mas deve estimular a construção de saberes compartilhados. Kenski (2012) reforça que o tutor é elemento fundamental para a interação significativa em EaD.

Responsável pela melhoria: Tutor

3.6 - Proposta de melhoria 6

Elemento da trilha: Checkout de Presença

Problema identificado: Questionários fechados de múltipla escolha não favorecem expressão individual.

Proposta de melhoria: Substituir ou complementar os checkouts com questões discursivas abertas e reflexivas que permitam ao estudante relatar compreensões e dúvidas. Essa estratégia contribui para a formação crítica e para a avaliação formativa. Segundo Silva & Tavares (2015), a avaliação em EaD deve considerar aspectos qualitativos e expressivos.

Responsável pela melhoria: Professor Especialista

3.7 - Proposta de melhoria 7

Elemento da trilha: Rubrica de Avaliação

Problema identificado: Conflito com relação aos prazos das atividades.

Proposta de melhoria: Evidenciar claramente os prazos e critérios avaliativos no cronograma do curso e no próprio enunciado das atividades. A gestão de aprendizagem deve prezar pela clareza de informações e pela previsibilidade de tarefas, como destaca Moran (2013).

Responsável pela melhoria: Professor Especialista

3.8 - Proposta de melhoria 8

Elemento da trilha: Rubrica de Avaliação

Problema identificado: Critérios pouco diferenciados entre "atendido parcialmente" e "atendido completamente".

Proposta de melhoria: Reescrever as rubricas com critérios descritivos claros, exemplificando cada nível de desempenho. Isso favorece a transparência avaliativa e o entendimento por parte do aluno, ampliando a confiabilidade do processo.

Responsável pela melhoria: Coordenação Pedagógica / Professor Especialista

3.9 - Proposta de melhoria 9

Elemento da trilha: Feedback

Problema identificado: Espaço restrito para opiniões nos questionários.

Proposta de melhoria: Redesenhar o questionário de feedback para incluir campos de resposta livre em cada bloco temático. Isso amplia a escuta ativa do estudante e contribui para uma gestão mais sensível e participativa. A prática avaliativa deve se alinhar a princípios democráticos e dialógicos (Silva & Tavares, 2015).

Responsável pela melhoria: Coordenação/Gestão do Curso

3.10 - Proposta de melhoria 10

Elemento da trilha: Modelo do Relatório da Ação de Extensão

Problema identificado: Resumo com linguagem informal e ausência de elementos obrigatórios.

Proposta de melhoria: Reformular a estrutura do resumo conforme as diretrizes da redação científica, incluindo informações sobre tema, objetivos, metodologia, participantes e resultados. Severino (2007) destaca que o resumo é a "porta de entrada" do trabalho acadêmico e precisa apresentar objetivamente o que foi feito e com quais resultados.

Responsável pela melhoria: Coordenação/Gestão do Curso

4 Considerações finais

O presente plano de ação constitui uma proposta pontual estruturada para o aprimoramento do modelo de tutoria na disciplina extensionista *Mediação e Conciliação de Conflitos*, do Programa UFMS Digital. A partir da análise crítica do AVA Modelo disponibilizado pela Agead/UFMS, foi possível identificar potencialidades e desafios relacionados às dimensões pedagógicas, tecnológicas e avaliativas do processo formativo.

Destaca-se que, para além do suporte técnico, a função tutorial deve ser compreendida como mediação pedagógica qualificada, sensível às demandas dos estudantes e atenta à construção coletiva do conhecimento. Nesse sentido, as ações sugeridas, como a personalização do feedback, a valorização da avaliação formativa e o uso criativo das ferramentas digitais, contribuem para uma educação mais humanizada e significativa.

Cabe ressaltar que a implementação deste plano depende de um processo contínuo de escuta, avaliação e adaptação, respeitando as singularidades dos estudantes, as condições da instituição e as dinâmicas próprias da modalidade a distância. Como bem sintetiza Belloni (2001), "a EaD exige uma concepção pedagógica específica, que integre tecnologias, metodologias e relações humanas em um projeto educativo coerente" (p. 78).

As propostas aqui apresentadas podem contribuir para a consolidação de um modelo de tutoria mais sensível, interativo e eficiente no âmbito das disciplinas extensionistas da UFMS Digital, fortalecendo o papel da tutoria como elo essencial na mediação entre conteúdos, tecnologias e sujeitos em formação.

5 Referências

BELLONI, Maria Luiza. *Educação a distância*. 3. ed. Campinas, SP: Autores Associados, 2001. (Coleção Educação Contemporânea).



KENSKI, Vani Moreira. *Educação e tecnologias: o novo ritmo da informação*. 6. ed. Campinas, SP: Papirus, 2012.

LITTO, Fredric Michael. *Educação a distância e o papel das tecnologias digitais*. São Paulo: Pearson Education do Brasil, 2009.

MORAN, José Manuel. *A educação que desejamos: novos desafios e como chegar lá*. 5. ed. Campinas, SP: Papirus, 2013.

SEVERINO, Antônio Joaquim. *Metodologia do trabalho científico*. 23. ed. rev. e ampl. São Paulo: Cortez, 2007.

SILVA, Maria Aparecida; TAVARES, Eliane Medeiros. Avaliação na educação a distância: limites e possibilidades. *Revista Educação em Questão*, Natal, v. 53, n. 40, p. 117-132, jan./abr. 2015.
Disponível em: <https://periodicos.ufrn.br/educacaoemquestao/article/view/6761>.
Acesso em: 10 maio 2025.