



AGEAD
Agência de Educação
Digital e a Distância



TRABALHO FINAL DE CURSO

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

Avaliação de desempenho e satisfação no ambiente virtual de aprendizagem

Márcio Pereira Santos Lima
marcio.lima@ufms.

Felipe de Lima Silva
felipe.l.silva@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 Conflito**", que possui a carga horária de 51 horas, sendo 8 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, como as avaliações formativas e diagnósticas que orientam a melhoria contínua da aprendizagem.

Palavras-chave: Plano de ação. Mediação. Conciliação de conflito.

1. INTRODUÇÃO

O tema da pesquisa, tem como objetivo, analisar e apresentar estratégia sobre a Avaliação de desempenho e a satisfação no ambiente virtual de aprendizagem bem como, as ações necessárias para sua melhoria. Este trabalho dialoga com o objetivo de compreender, avaliar e apresentar suas melhorias.

O presente estudo aborda um tema disponibilizado por meio da Educação a Distância (EaD). A análise concentra-se no Ambiente Virtual de Aprendizagem (AVA) modelo utilizado. Essa investigação visa identificar oportunidades de aprimoramento na experiência de aprendizagem e no desenvolvimento individual dos estudantes. O escopo deste projeto de avaliação engloba toda a trajetória de aprendizagem da disciplina, desde as atividades iniciais de integração até os módulos de conteúdo e as atividades subsequentes. Nesta abordagem, serão analisados aspectos relacionados à comunicação emocional e à interatividade empática, assim como à forma de apresentação dos conteúdos. Além disso, serão examinadas estratégias destinadas fortalecer a participação dos estudantes e a aprendizagem de habilidades críticas

2 Diagnóstico do AVA Modelo

O AVA analisado é o da disciplina **“Mediação e Conciliação de Conflitos”** em EaD. Os seguintes elementos da trilha de aprendizagem que foram selecionados para análise são:

- . Fale com a tutoria
- . Videoaula
- . Fórum do módulo
- . Coordenação/Gestão do curso.
- . Professor especialista
- . Enunciado de avaliação
- . Checkout de presença

. Enunciado de atividade ou avaliação

Durante a análise do processo educativo em uma disciplina ofertada na modalidade EaD, identificou-se que a atuação da tutoria apresentou características eficazes do ponto de vista pedagógico. A constatação observada pela postura adotada pelos tutores foi marcada pela baixa interação afetiva, oferecendo respostas genéricas às reflexões dos estudantes e demonstrando escassa proatividade na mediação de interações mais profundas. Essa conduta pode refletir diretamente na ausência de estímulos ao desenvolvimento da inteligência emocional e à construção de vínculos positivos entre os participantes do ambiente virtual. Como Observador, a consequência, pode apresentar uma redução da ressonância emocional no grupo, o que poderá contribuir para a desmotivação dos alunos e a limitação de uma aprendizagem mais eficaz.

Observando as fragilidades identificadas na atuação da tutoria, é possível propor um conjunto de ações positivas voltadas à promoção de uma aprendizagem mais empática, engajadora e significativa. Primeiramente, recomenda-se a formação continuada dos tutores em competências abordadas neste trabalho, de modo a desenvolver habilidades como escuta ativa, empatia, comunicação mais humanista. Essa capacitação deve ser orientada por referenciais do Desenvolvimento que dialoguem com a nossa realidade social, valorizando o estudante como sujeito integral.

Outra proposta relevante é a criação de momentos regulares de interação síncrona entre tutores e alunos, que favoreçam o diálogo aberto e o fortalecimento de vínculos. O uso de fóruns reflexivos mediados com sensibilidade e o incentivo a projetos colaborativos também podem contribuir para a construção de um ambiente virtual mais efetivo e participativo. Além disso, é importante que os tutores ofereçam feedbacks personalizados, que reconheçam os avanços dos estudantes e promovam sua autonomia e autoestima.

A presença ativa do tutor como facilitador e incentivador do processo de aprendizagem pode aumentar significativamente a ressonância emocional do ambiente. Por fim, o monitoramento contínuo da satisfação e do engajamento dos

alunos permitirá ajustes pontuais e sustentação da melhoria contínua. Essas propostas visam transformar a EaD em um espaço acolhedor, motivador e humano.

A abordagem descrita foi realizada de maneira geral e construtiva, sem deixar de parabenizar o belo trabalho de todo o corpo docente do curso em questão.

Segundo **Kenski (2003, p. 129)**: "É participando, colaborando, reconhecendo e sendo reconhecido pelos seus pares, que a pessoa que atua intensamente da comunidade virtual sente o seu poder, desenvolve suas potencialidades comunicacionais, libera seus talentos. Mais ainda, socialmente integrada na equipe, a pessoa dimensiona sua participação de acordo com os valores e regras em jogo, realiza trocas e aprende muito mais do que o foco específico de seu interesse. Aprende a conviver em grupo, a colaborar e respeitar as pessoas, a falar e a ouvir (ainda que, na maioria das vezes, ocorram apenas intercâmbios escritos), a superar conflitos, expor opiniões, trabalhar com pessoas que não conhece presencialmente, mas com as quais se identifica no plano dos interesses e ideias.

3 Plano de Ação

3.1 - Proposta de melhoria 1

Elemento da trilha: Fale com a Tutoria ▾

Problema identificado: o elemento “fale com a Tutoria” foi muito utilizado pelos alunos para relatarem problemas encontrados na utilização dos recursos pedagógicos, como ferramentas TICs (Tecnologias da Informação e Comunicação), deixando em segundo plano um melhor acompanhamento do aprendizado dos alunos pela tutoria.

Proposta de melhoria: A utilização excessiva do tópico “Fale com a Tutoria” para relatar dificuldades técnicas indica uma sobrecarga funcional da tutoria, desviando seu foco principal: o acompanhamento pedagógico e o apoio emocional aos estudantes. Essa situação compromete a mediação da aprendizagem e reduz o potencial formativo das interações. Para corrigir esse desvio, propõe-se a criação de um canal específico para suporte técnico, separado do espaço dedicado ao diálogo pedagógico. Essa divisão permitirá que a tutoria concentre-se em oferecer orientações acadêmicas, feedbacks qualitativos e estímulo ao engajamento dos

alunos, promovendo uma relação mais efetiva e significativa com o processo de aprendizagem

Responsável pela melhoria:

MORAN (2000, p. 3) Destaca que: “Utilizamos, cada vez mais, diferentes tecnologias em educação. Elas são múltiplas, interativas, convergentes. A combinação entre o presencial e o virtual permite transformar a sala de aula em um espaço mais dinâmico, participativo e flexível. As tecnologias, quando bem integradas aos objetivos pedagógicos, ajudam a personalizar o ensino, a tornar o aluno mais autônomo, mais motivado e mais responsável pelo seu processo de aprendizagem. O professor passa a ser um mediador, um orientador que propõe caminhos, que estimula a reflexão e o uso crítico das informações. A educação com tecnologias é mais colaborativa, baseada na troca e na construção coletiva do conhecimento”.

3.2 - Proposta de melhoria 2

Elemento da trilha: **Videoaula** ▾

Problema identificado: O vídeo do módulo 1 não estava abrindo, na curadoria de mediação e conciliação de conflitos. A indisponibilidade do vídeo no módulo 1 compromete a continuidade do processo de aprendizagem, especialmente em temas como mediação e conciliação de conflitos, que demandam recursos audiovisuais para melhor compreensão de práticas e posturas. A ausência desse material pode gerar lacunas conceituais e afetar o engajamento dos alunos

Proposta de melhoria:.. Como solução pedagógica, recomenda-se a disponibilização de materiais complementares equivalentes, como vídeos alternativos, infográficos ou estudos de caso. Além disso, a tutoria deve atuar proativamente, informando os alunos sobre o problema e oferecendo suporte pedagógico para suprir a falha, garantindo a fluidez da aprendizagem e minimizando impactos negativos na formação dos estudantes.

Responsável pela melhoria: **Professor Especialista** ▾

3.3 - Proposta de melhoria 3

Elemento da trilha: **Videoaula** ▾

Problema identificado: descrever de forma detalhada o problema identificado, onde ele se encontra, qual a justificativa da escolha e de que forma esse problema tem impacto na compreensão e aprendizado do estudante nesse ponto analisado.

A utilização de um vídeo datado de 2013 evidencia a falta de atualização dos recursos educacionais, o que pode comprometer a relevância e a conexão do conteúdo com a realidade atual dos estudantes. Em temas dinâmicos como os tratados na Curadoria de Recursos Digitais, é fundamental que os materiais reflitam práticas, tecnologias e contextos contemporâneos. A desatualização pode gerar desinteresse, dificultar a aprendizagem e reduzir a credibilidade da proposta pedagógica.

Proposta de melhoria: Como solução, recomenda-se a revisão periódica dos conteúdos digitais, com a substituição ou complementação por vídeos mais recentes e alinhados às tendências atuais. A curadoria deve envolver também os tutores, incentivando o uso de recursos atualizados e diversificados que favoreçam o engajamento e a aprendizagem significativa.

Responsável pela melhoria: **Coordenação/Gestão do Curso** ▾

3.4 - Proposta de melhoria 4

Elemento da trilha: **Fórum do Módulo** ▾

Problema identificado:

O uso exclusivo de emojis como resposta da tutoria a questionamentos em fóruns compromete a qualidade do feedback e enfraquece o processo de mediação pedagógica. A ausência de comentários verbais limita a clareza das orientações, desvaloriza a participação do aluno e reduz o potencial de aprofundamento das reflexões propostas. Essa prática pode gerar desmotivação e a sensação de desencorajamento por parte da tutoria..

Proposta de melhoria: Como solução pedagógica, é essencial promover a formação dos tutores sobre a importância do feedback construtivo, claro e encorajador. Estabelecer diretrizes mínimas para a mediação nos fóruns, incentivando respostas

escritas que promovam o diálogo e a aprendizagem ativa, também é fundamental para garantir um ambiente educativo mais significativo e acolhedor.

Responsável pela melhoria: Tutor ▾

3.5 - Proposta de melhoria 5

Elemento da trilha: Enunciado de atividade ou avaliação ▾

Problema identificado: A ausência de informações como carga horária e distribuição de pontos no plano de aula compromete a transparência e a organização do processo de ensino-aprendizagem. Esses dados são fundamentais para que os estudantes compreendam a estrutura da disciplina, planejem seus estudos e acompanhem sua evolução de forma autônoma. A falta dessas referências pode gerar insegurança, confusão e percepção de desorganização.

Proposta de melhoria: Como solução pedagógica, recomenda-se a revisão sistemática dos planos de aula antes do início de cada módulo, garantindo que contenham todas as informações essenciais. Além disso, é importante sensibilizar os docentes e tutores sobre a importância da clareza e da previsibilidade na organização pedagógica, como parte de uma prática educativa mais eficaz e comprometida com o sucesso do aluno.

Responsável pela melhoria: Coordenação/Gestão do Curso ▾

3.6 - Proposta de melhoria 6

Elemento da trilha: Checkout de Presença ▾

Problema identificado: A avaliação limitada a “satisfatório” ou “insatisfatório” no Checkout de Presença do módulo impede que o aluno compreenda com clareza seus acertos, erros e pontos de melhoria. Esse modelo de feedback simplificado compromete o processo formativo, pois não promove o desenvolvimento crítico nem orienta a evolução da aprendizagem. A ausência de comentários explicativos reduz o potencial de reflexão e pode gerar frustração ou desmotivação.

Proposta de melhoria: Como solução pedagógica, é necessário adotar critérios avaliativos mais detalhados, acompanhados de devolutivas qualitativas

personalizadas. A tutoria deve ser orientada a oferecer feedbacks descritivos que valorizem os avanços, identifiquem lacunas e incentivem o aprimoramento contínuo, tornando a avaliação uma ferramenta efetiva de aprendizagem.

Responsável pela melhoria: Tutor ▾

Segundo **Litto e Formiga** (2009, p. 154): “O papel do tutor na Educação a Distância vai além da simples mediação de conteúdo; ele é também responsável por promover o engajamento, acompanhar a trajetória dos alunos e lidar com as diversas demandas emocionais e cognitivas que surgem ao longo do curso. A distância física pode gerar sentimentos de isolamento, insegurança e desmotivação, exigindo do tutor uma escuta ativa e sensibilidade para perceber sinais sutis de evasão. Os conflitos geralmente aparecem quando há falhas na comunicação, expectativas desalinhadas ou falta de retorno adequado. Por isso, a formação do tutor deve incluir competências interpessoais, domínio das tecnologias e compreensão das especificidades do ensino mediado por tecnologias”.

3.7 - Proposta de melhoria 7

Elemento da trilha: Videoaula ▾

Problema identificado: A falta de atualização dos materiais, como vídeos, e o excesso de leitura por parte dos professores nas apresentações, resultam em uma experiência de aprendizagem desatualizada e monótona, o que pode gerar desinteresse e dificuldade de engajamento por parte dos alunos. Além disso, problemas técnicos como a falha na atualização da página para avançar para a próxima atividade comprometem a fluidez do processo educativo, causando frustração.

Proposta de melhoria: Como solução, é essencial garantir a atualização contínua dos materiais, adaptando-os às necessidades contemporâneas. Também é recomendável diversificar as estratégias de ensino, utilizando recursos multimodais como vídeos curtos, podcasts, infográficos e atividades interativas. Para questões técnicas, deve-se realizar testes periódicos de plataformas e garantir que os alunos recebam suporte imediato em caso de dificuldades.

Responsável pela melhoria: Coordenação/Gestão do Curso ▾

3.8 - Proposta de melhoria 8

Elemento da trilha: **Modelo do Planejamento da Ação de Extensão** ▾

Problema identificado: Unidade 2 - Relatório da ação de extensão:

Vídeo aula obrigatória - módulo 3 - unidade 2 - segue: Vídeo possui 12:41 minutos, o relatório de extensão “Vamos mediar?” Ótima explicação de como fazer o relatório.

Proposta de melhoria: A explicação do vídeo atende perfeitamente o objetivo proposto de, como fazer o relatório, mas a proposta para a melhoria e adequação do tempo do vídeo pode ser melhorada.

Responsável pela melhoria: **Professor Especialista** ▾

3.9 - Proposta de melhoria 9

Elemento da trilha: **Rubrica de Avaliação** ▾

Problema identificado: Avaliação das atividades, como provas sem uma devolutiva mais aprofundada onde é apresentado “satisfatório” ou “insatisfatório” deixando de avaliar com mais profundidade o aprendizado do aluno. Esse tipo de feedback reduz a avaliação a um juízo simplificado, sem indicar quais aspectos precisam ser mantidos ou melhorados, o que pode gerar insegurança e desmotivação.

Proposta de melhoria: Para garantir uma abordagem pedagógica mais eficaz, é fundamental adotar uma avaliação formativa, com comentários personalizados que explicitem os acertos, as falhas e sugestões concretas de aprimoramento. Essa prática fortalece o vínculo entre aluno e tutor, estimula a autorreflexão e contribui para uma aprendizagem mais significativa e orientada ao desenvolvimento contínuo.

Responsável pela melhoria: **Coordenação/Gestão do Curso** ▾

3.10 - Proposta de melhoria 10

Elemento da trilha: **Modelo do Planejamento da Ação de Extensão** ▾

Problema identificado: O número de atividades enviadas pelos alunos é muito inferior ao número de alunos matriculados, portanto há um problema com a atuação da tutoria e no acompanhamento das atividades realizadas pelos alunos. A baixa taxa de envio de atividades revela possível falha na mediação da tutoria, que pode não estar promovendo o engajamento necessário nem realizando o acompanhamento ativo dos estudantes. Isso compromete o processo de aprendizagem e indica ausência de estímulo ou apoio individualizado.

Proposta de melhoria: Como solução pedagógica, recomenda-se uma tutoria mais proativa, com comunicações frequentes, feedbacks motivadores e ações de acompanhamento personalizado, como lembretes e mensagens de incentivo. Isso pode aumentar a participação e fortalecer o vínculo dos alunos com a disciplina.

Responsável pela melhoria:

4 Considerações finais

As propostas de melhoria descritas no plano têm grande potencial para impactar positivamente tanto a qualidade da tutoria quanto o desempenho dos estudantes na modalidade EaD. Medidas como a oferta de feedbacks mais personalizados, o aprimoramento da comunicação empática, a atualização constante dos recursos didáticos e o acompanhamento ativo do progresso dos alunos são fundamentais para tornar a experiência educacional mais significativa. Tais ações fortalecem o vínculo entre tutor e estudante, promovem o engajamento contínuo e favorecem a autonomia na aprendizagem.

A atuação qualificada da tutoria contribui diretamente para a construção de um ambiente virtual mais acolhedor, dinâmico e colaborativo. Quando os tutores são orientados e capacitados para ir além das demandas operacionais, passando a atuar como facilitadores do conhecimento e mediadores do processo educativo, cria-se uma rede de apoio que incentiva a participação, a reflexão crítica e a integração dos saberes.

Esse papel se torna ainda mais relevante nas disciplinas que envolvem a curricularização da extensão, pois exige sensibilidade para articular teoria e prática, promovendo o envolvimento dos alunos com a realidade social. Nesse contexto, o tutor assume a função estratégica de incentivar o protagonismo discente, contribuindo para uma formação mais humana, ética e transformadora. Portanto, investir na qualificação da tutoria é essencial para garantir uma EaD de qualidade, capaz de formar cidadãos críticos e socialmente comprometidos.

5 Referências

ava.ufms.br, acessado em 05/05/2025

MORAN, José Manuel. O uso das novas tecnologias na educação presencial e a distância. São Paulo, 2000. Disponível em: <http://www.eca.usp.br/prof/moran>. Acesso em: 28/05/2025

LITTO, Fredric Michael; FORMIGA, Marcos (orgs.). Educação a distância: o estado da arte. São Paulo: Pearson Education do Brasil, 2009.

KENSKI, Vani Moreira. Educação e tecnologias: o novo ritmo da informação. Campinas: Papirus, 2003.