

TRABALHO FINAL DE CURSO

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

PLANO DE AÇÃO ATIVIDADE DE ANÁLISE DE AVA MEDIAÇÃO E CONCILIAÇÃO DE CONFLITOS “AVALIAR PARA APRIMORAR”

Maria Aparecida de Barros
barros.maria@ufms.br

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 de Mediação e Conciliação de Conflitos, que possui a carga horária de 68 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 indicam possíveis caminhos e têm impacto direto na eficácia da mediação pedagógica e, conseqüentemente, no desempenho dos estudantes em ambientes virtuais de aprendizagem.

Palavras-chave: Feedback. Avaliação. Tutoria.

1 Introdução

O Plano de Ação, ora proposto, tem por objetivo apresentar propostas de melhorias para o modelo de tutoria, a partir das análises da disciplina disponibilizada pelo colegiado do curso: Mediação e Conciliação de Conflitos. Compuseram o escopo deste texto: análise de uma disciplina no AVA; identificação de dez problemas, possíveis soluções e indicação de responsáveis; desenvolvimento e entrega do TFC.

Em relação a estrutura, a presente análise é composta por: diagnóstico da disciplina modelo, disponível no AVA; identificação dos problemas e propostas de solução; considerações finais; e referências. A proposta de melhoria da trilha de aprendizagem propõe caminhos mais flexíveis que permitem que os alunos acessem percursos de acordo com suas necessidades e interesses, aumentando o engajamento e a retenção. Nesse

sentido, Freire (1996) e Moran (2000) defendem que o aluno deve ser protagonista no processo de aprendizagem, assim ao melhorar as metodologias ativas e recursos interativos, a trilha se torna mais engajadora e eficaz.

2 Diagnóstico do AVA Modelo

O AVA utilizado foi o de Mediação e Conciliação de Conflitos, em que foram escolhidos para essa análise: Fale com a Tutoria; Videoaula; Fórum; Feedback; Checkout de presença, modelo de planejamento da ação de extensão, Rubrica de avaliação; Enunciado de atividade, e Modelo de Relatórios. Cada um desses elementos possui suas funções e níveis de importância.

No contexto da educação a distância e das práticas mediadas por tecnologias, o papel da tutoria no Ambiente Virtual de Aprendizagem (AVA) é fundamental para garantir a mediação pedagógica, o acompanhamento contínuo e o engajamento dos estudantes.

Segundo Almeida (2003), o tutor exerce uma função mediadora que visa criar um ambiente colaborativo e dialógico, possibilitando que os sujeitos construam seus próprios conhecimentos a partir da interação com os conteúdos, colegas e professores.

Além disso, a mediação pedagógica realizada pelo tutor é essencial para evitar a evasão e para promover uma aprendizagem significativa, conforme defendido por Moran (2007). O acompanhamento contínuo, o retorno às dúvidas, a mediação nos fóruns e a devolutiva das atividades formam a base para uma experiência de aprendizagem personalizada e humanizada.

Nesta avaliação o perfil da tutora, em questão, deixou a desejar na questão dos Fornecer feedbacks formativos nas atividades, pois limitou-se a responder com emojis, ou respostas mecânicas, iguais para todos os alunos, despersonalizando a atuação do tutor, pois ela não deve ser vista como uma função meramente operacional, mas como parte central do projeto pedagógico da educação online, conforme reforça Filatro (2008) em seus estudos sobre design instrucional.

Dentre os elementos escolhidos na trilha, estão: 1. Fale com a Tutoria: Melhorias nesse canal de suporte estão fundamentadas na teoria da aprendizagem social de Vygotsky (1978), que destaca a importância da mediação e da interação com um “outro mais experiente” para o desenvolvimento da aprendizagem. Uma tutoria mais responsiva e acessível fortalece o apoio pedagógico, reduz a evasão e promove maior engajamento dos alunos. 2. Videoaula: o uso eficaz de vídeo (combinando texto, fala e imagem) pode melhorar significativamente a compreensão e retenção. Melhorar a clareza, duração, interatividade e a contextualização das videoaulas contribui para uma aprendizagem mais ativa e significativa. 3. Fórum: Os fóruns, se bem estruturados, promovem aprendizagem colaborativa e reflexiva, conforme defendido por Paulo Freire (1996) e Henri (1992). Melhorias como a mediação ativa, perguntas instigadoras e integração com os conteúdos elevam o potencial crítico e comunicativo dos alunos. 4. Feedback: O feedback formativo é essencial para a regulação da aprendizagem. Ao tornar o feedback mais claro, frequente e construtivo, permite-se que o aluno compreenda suas lacunas e desenvolva autonomia para superá-las. 5. Checkout de Presença: A introdução de um sistema mais claro e

interativo de verificação de presença fortalece o senso de pertencimento e responsabilidade do aluno, alinhando-se com a ideia de comunidade de aprendizagem de Garrison, Anderson e Archer (2000) no modelo de presença cognitiva e social.6. Rubrica de Avaliação: Rubricas claras e transparentes estão fundamentadas nos princípios da avaliação formativa e permitem que o aluno compreenda os critérios de sucesso e direcione melhor seu esforço (Stiggins, 2005). A melhoria da rubrica contribui para a equidade e a objetividade na avaliação.7. Enunciado de Atividade: Segundo os princípios do Design Instrucional (Gagné, 1985), a clareza nos objetivos e nos enunciados das tarefas é fundamental para orientar corretamente o aluno. Enunciados bem estruturados reduzem a ambiguidade e promovem maior autonomia e desempenho.8. Modelo de Relatórios: A padronização e a disponibilização de modelos de relatório contribuem para a organização, clareza e qualidade da produção discente. Isso favorece o desenvolvimento de competências como a comunicação escrita e a análise crítica, promovendo uma aprendizagem mais aprofundada.

3 Plano de Ação

Nesta seção são abordados dez problemas e possíveis soluções no AVA Modelo disponibilizado para análise.

3.1 - Proposta de melhoria 1

Elemento da trilha: Fale com a Tutoria

Problema identificado: pouca agilidade em responder.

Proposta de melhoria: foi observado que algumas solicitações e dúvidas levaram mais de 72 horas para serem respondidas, ou não foram observadas respostas. A qualidade e a eficácia das respostas que a tutora oferece influenciam diretamente no engajamento, na motivação e no desempenho dos estudantes. A sugestão é que haja mais agilidade nas respostas aos discentes, com o estabelecimento um prazo máximo para retorno (ex: 24-48h), assim como o seu cumprimento, demonstrando comprometimento.

Responsável pela melhoria: Tutor

3.2 - Proposta de melhoria 2

Elemento da trilha: Videoaula

Problema identificado: a Videoaula Obrigatória do Módulo 1 foi apresentada pela professora especialista Dra. Carolina Ellwanger. Na aula citada, a professora discorre sobre o sistema multiportas de solução de disputas e sobre a política pública de resolução de conflitos no âmbito judiciário. São utilizados recursos visuais, porém, não há a presença de um tradutor para a língua de sinais, dessa forma a acessibilidade ao conteúdo fica comprometida.

Proposta de melhoria: considerando o que dispõe a Lei nº 14.704/2023, as instituições federais de ensino da educação básica e da educação superior devem incluir, em seus quadros, em todos os níveis, etapas e modalidades, o tradutor e intérprete de Libras – Língua Portuguesa, para que o acesso à comunicação, à informação e à educação seja viabilizada para todos.

Responsável pela melhoria: Coordenação/Gestão do Curso

3.3 - Proposta de melhoria 3

Elemento da trilha: Fórum do Módulo

Problema identificado: O fórum de discussão do Módulo 1, Sistema multiportas de solução de disputas, ofereceu duas questões a serem debatidas. Considerando que o objetivo dos fóruns de discussão além de serem espaços para demonstrar conhecimentos, também é eficaz para o debate e aprendizado mútuo. No entanto, foi observada a ausência de interação entre os alunos.

Proposta de melhoria: Sugerimos que seja colocado como um dos critérios a serem seguidos, a intervenção em uma das respostas colocadas, seja para questionamento ou elogio. A interação entre os alunos demonstra valorização e empatia

Responsável pela melhoria: Tutor

3.4 - Proposta de melhoria 4

Elemento da trilha: Feedback

Problema identificado: A avaliação é um dos momentos mais esperados para o aluno que posta uma atividade, em relação ao fórum de discussão do Módulo 1, Sistema multiportas de solução de disputas, verificou-se que a maioria dos retornos (feedbacks) às postagens, feitos pela tutoria se deu por meio de “emojis” de forma bastante genérica.

Proposta de melhoria: utilizar respostas atenciosas e personalizadas que mostrem que o aluno é ouvido e valorizado. Essa atitude contribui para manter seu interesse e participação ativa no curso.

Responsável pela melhoria: Tutor

3.5 - Proposta de melhoria 5

Elemento da trilha: Checkout de Presença

Problema identificado: O checkout de presença do módulo 3 solicitava a gravação e postagem de vídeo relatando a experiência da atividade de extensão, embora tenha 131 inscritos na disciplina, observa-se que apenas 45 fizeram a postagem, portanto houve baixa adesão.

Proposta de melhoria: Aqui, há necessidade de uma avaliação para identificar a baixa adesão. Supondo que a maioria tenha dificuldades em se ver na tela, sugere-se substituir a atividade, ou incentivar os registros visuais das atividades. Se os alunos tiveram dificuldades em compreender o enunciado da atividade, há necessidade de ser mais específico na orientação da tarefa.

Responsável pela melhoria: Professor Especialista

3.6 - Proposta de melhoria 6

Elemento da trilha: Videoaula

Problema identificado: a primeira videoaula do Módulo 2, Mediação e Conciliação de Conflitos Módulo 2 – Aplicação das formas consensuais Unidade 1 - Sessão de mediação e círculo restaurativo possui mais de 42 minutos, e é apresentada pela professora especialista Dra. Carolina Ellwanger. Embora a professora discorra muito bem o conteúdo, a tamanho da videoaula torna-se excessivo, cansativo e propício a dispersão do aluno.

Proposta de melhoria: Videoaulas menores, por isso menos cansativas. A sugestão é dividir o tema em blocos curtos e tópicos distintos. A inclusão de gráficos, imagens, mapas mentais e animações ajudam a explicar o conteúdo e manter o interesse e deixam a videoaula mais interessante.

Responsável pela melhoria: Professor Especialista

3.7 - Proposta de melhoria 7

Elemento da trilha: Modelo do Planejamento da Ação de Extensão

Problema identificado: a 3ª etapa da metodologia propõe uma organização de palestra/oficina para disseminar os benefícios da mediação, mas não foi observada a oferta de meios para os alunos efetivarem a etapa. Embora o planejamento de extensão seja bem elaborado, é extenso e desconsidera a realidade de cada aluno

Proposta de melhoria: Propor que cada aluno sugira quais ações, dentre as propostas, podem ser efetivadas com êxito.

Responsável pela melhoria: Coordenação/Gestão do Curso

3.8 - Proposta de melhoria 8

Elemento da trilha: Rubrica de Avaliação

Problema identificado: a rubrica de disciplina ao final do curso apresenta apenas três opções de resposta o que limita a real avaliação da disciplina.

Proposta de melhoria: a inserção de mais opções de respostas possibilita um panorama mais fidedigno de como os alunos veem a disciplina, e assim mais chances de melhorá-la.

Responsável pela melhoria: Coordenação/Gestão do Curso

3.9 - Proposta de melhoria 9

Elemento da trilha: Enunciado de atividade ou avaliação

Problema identificado: a avaliação realizada no Checkout de Presença do Módulo 1 - Sistema multiportas de solução de disputas, apresenta apenas os conceitos satisfatório e insatisfatório, sendo que ambos garantem a presença, desvirtuando os reais objetivos de uma avaliação eficaz.

Proposta de melhoria: considerando a importância da avaliação, assim como do feedback eficaz, sugere-se que ao corrigir atividades, o tutor aponte não só os erros, mas também os acertos e formas de melhoria.

Responsável pela melhoria: Professor Especialista

3.10 - Proposta de melhoria 10

Elemento da trilha: Modelo do Relatório da Ação de Extensão

Problema identificado: O Relatório da Ação de Extensão, contido no Módulo 3, não possui orientações específicas quanto à quantidade de páginas desejada pelo tutor, deixando margem para dúvidas e prejudicando a confecção do relatório.

Proposta de melhoria: Para evitar ruídos na comunicação entre aluno e tutor sugere-se uma orientação assertiva e clara quanto ao número de páginas desejadas na atividade.

Responsável pela melhoria: Tutor

4 Considerações finais

As melhorias propostas na trilha de aprendizagem — como a qualificação da comunicação com a tutoria, o aprimoramento das videoaulas, a reformulação dos fóruns, a qualificação dos feedbacks, a padronização de rubricas e relatórios, entre outras — têm impacto direto na eficácia da mediação pedagógica e, conseqüentemente, no desempenho dos estudantes em ambientes virtuais de aprendizagem.

A tutoria qualificada depende de recursos e estruturas pedagógicas coerentes, acessíveis e significativas. Quando essas melhorias são implementadas de forma planejada, os tutores passam a dispor de ferramentas mais claras e objetivas para orientar os estudantes, aumentando a eficiência no acompanhamento e na intervenção pedagógica

A tutoria, especialmente no ensino online, vai além do suporte técnico ou administrativo. Ela atua como um elo entre o aluno e o processo de aprendizagem, promovendo interação, acolhimento, acompanhamento e orientação didático-pedagógica.

Essas mudanças impactam diretamente a qualidade do processo formativo e o sucesso dos estudantes na EaD. Ao melhorar os recursos e estratégias do AVA, valoriza-se o tutor e fortalece-se o papel ativo do estudante, conforme preveem as abordagens construtivistas e as metodologias centradas no aprendiz.

Ao final, tem-se um ambiente mais coerente, acessível, motivador e eficaz — favorecendo tanto o trabalho da tutoria quanto o bom aproveitamento dos alunos, o que reflete diretamente nos índices de retenção, satisfação e desempenho.

5 Referências

ALMEIDA, M. E. B. Formação de educadores para a integração das tecnologias: contextos, saberes e práticas. **Revista Brasileira de Educação**, n. 22, p. 94–103.2003

FILATRO, A. Design Instrucional na Prática. São Paulo: Pearson. 2008.

FREIRE, P. **Pedagogia da Autonomia: Saberes Necessários à Prática Educativa**. São Paulo: Paz e Terra. 1996.

HOFFMANN, J. **Avaliar para promover: as setas do caminho**. Porto Alegre: Mediação.1996.

LITTO, F. M.; FORMIGA, M. (orgs.). **Educação a distância: o estado da arte**. São Paulo: Pearson.2009.

LUCKESI, C. C. **Avaliação da aprendizagem escolar: estudos e proposições**. São Paulo: Cortez. 2002.

MILL, D. **Educação a distância: fundamentos e práticas**. São Paulo: Autêntica. 2006.

MORAN, J. M. **A Educação que Desejamos: Novos Desafios e como Chegar Lá**. Campinas: Papyrus. 2000.



MORAN, J. M. Metodologias ativas para uma aprendizagem mais significativa. In: BACICH, L.; MORAN, J. M.; TREVISANI, F. **Metodologias ativas para uma educação inovadora: uma abordagem teórico-prática**. Porto Alegre: Penso.2015.

VALENTE, J. A. **Tecnologia e Formação de Professores: do Saber ao Saber Fazer**. Campinas: UNICAMP/NIED.1999.