



AGEAD
Agência de Educação
Digital e a Distância



TRABALHO FINAL DE CURSO

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

Melhorias no Modelo de Tutoria em EaD: Desafios e Soluções para a Gestão de Conteúdos Digitais

Alexandre Lemos Botelho Pimentel
alexandre.botelho@ufms.br

Marcos Sérgio Tiaen
marcos.tiaen@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 Gestão de Conteúdos Digitais, 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 indicam possíveis caminhos que podem impactar a qualidade da tutoria e o bom aproveitamento e aprendizagem dos estudantes, com destaque para a implementação de estratégias de feedback mais personalizadas, o aprimoramento da interface de comunicação entre tutor e aluno e a reestruturação das atividades de avaliação, garantindo maior clareza e eficácia no processo de aprendizagem.

Palavras-chave: Tutoria em EaD, Educação a Distância, Gestão de Conteúdos Digitais.

1 Introdução

O presente plano de ação tem como objetivo analisar o Ambiente Virtual de Aprendizagem (AVA) da disciplina Gestão de Conteúdos Digitais, oferecida na modalidade de Educação a Distância (EaD) pela Universidade Federal de Mato Grosso do Sul (UFMS), com o objetivo de propor melhorias que contribuam para o aprimoramento do curso. As sugestões serão fundamentadas no arcabouço teórico desenvolvido ao longo da especialização em Tutoria em Educação a Distância, aliado à observação empírica de toda a estrutura da disciplina, incluindo sua organização, trilha de aprendizagem, disposição dos conteúdos, atividades propostas, interações interpessoais e mecanismos de retorno (feedback). Ressalta-se que os nomes dos participantes, bem como demais dados sensíveis, como notas e informações pessoais, serão mantidos em sigilo, em conformidade com os princípios éticos e com a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), instituída pela Lei nº 13.709/2018.

A disciplina possui carga horária total de 51 horas e foi conduzida por um professor com formação especializada. Segundo o plano de ensino, o principal objetivo do componente curricular é “conhecer os conceitos, estratégias e ferramentas relacionadas à gestão de conteúdo e suas aplicações no marketing digital”. Todas as atividades foram disponibilizadas de forma assíncrona, permitindo que os estudantes as realizassem em momentos distintos, desde que dentro dos prazos estipulados pelo cronograma, com acompanhamento contínuo do tutor. Entre as tarefas atribuídas aos discentes estavam a leitura dos materiais obrigatórios, a visualização das videoaulas, a participação em fóruns de discussão, o cumprimento das atividades de presença (check-out) e a realização da avaliação do módulo. O acesso ao curso era feito por meio do passaporte institucional, através do endereço eletrônico: <https://ava.ufms.br>.

O cronograma da disciplina foi estruturado em três módulos, cada um subdividido em duas unidades, a saber: Módulo I – Fundamentos do Marketing de Conteúdo; Módulo II – Produção Estratégica de Conteúdo; Módulo III – Ação Extensionista “Curadoria de Conteúdo”. Todo o material de leitura obrigatória está disponível no Acervo Digital da Biblioteca da UFMS, acessível pelo site <https://pergamum.ufms.br>. Além disso, foram ofertados recursos complementares, como um “Módulo de Recuperação”, uma página

para “Feedback da Disciplina” e um guia de ambientação intitulado “Comece por Aqui”. Esses elementos foram organizados no AVA da UFMS em formato de cards interativos, totalizando seis. Para acessar os conteúdos, bastava que o estudante clicasse em cada card desejado.

Este plano de ação está estruturado em quatro etapas principais: introdução, diagnóstico do AVA modelo analisado, apresentação das propostas de melhorias e, por fim, as considerações finais. Cada seção busca contribuir para uma análise crítica e propositiva do ambiente observado, tendo como base os princípios pedagógicos e tecnológicos que norteiam a tutoria na modalidade a distância.

2 Diagnóstico do AVA Modelo

Conforme mencionado na introdução, o AVA da disciplina Gestão de Conteúdos Digitais está organizado em seis cards. O primeiro deles, intitulado “Comece por Aqui”, reúne todas as diretrizes necessárias para o processo de ambientação, incluindo o Plano de Ensino, o Cronograma da Trilha de Aprendizagem, um vídeo de apresentação da disciplina e uma curadoria de recursos digitais.

O segundo card, “Módulo I – Fundamentos do Marketing de Conteúdo”, contempla duas unidades: Unidade 1 – Marketing de Conteúdo e Unidade 2 – Insights e Tendências em Marketing de Conteúdo. Cada unidade é acompanhada de uma videoaula e de um slide com o conteúdo ministrado, o que contribui para a diversificação das linguagens e favorece diferentes estilos de aprendizagem. Em seguida, há um espaço para o Fórum e Checagem de Presença, além da Avaliação do módulo. O fórum foi composto por duas atividades. A primeira solicitava a elaboração de um breve texto sobre os canais de comunicação entre empresas e consumidores. A pergunta norteadora era: “Qual desses canais você mais utiliza para interagir com suas marcas favoritas? Qual você acredita ser mais eficaz para que as empresas construam um relacionamento com os consumidores? Dê exemplos para justificar sua resposta.” Observou-se que todos os estudantes que participaram obtiveram nota máxima, e o feedback do tutor se limitou a um emoji: 😊.

A segunda atividade pedia a descrição dos papéis do conteúdo da marca, conforme os textos trabalhados. Apenas 47 dos 112 estudantes entregaram a tarefa, e

todos receberam o status de “satisfatório”. Diferentemente da primeira atividade, os feedbacks variaram, demonstrando maior atenção por parte do tutor na leitura das respostas. A avaliação do módulo consistiu em um questionário com duas tentativas, exigindo nota mínima de 6 para aprovação.

O Módulo II – Produção Estratégica de Conteúdo também foi dividido em duas unidades: Conteúdo como Ferramenta de Branding e Posicionamento e Plano de Conteúdo. Assim como no módulo anterior, cada unidade contou com uma videoaula e um slide com os principais pontos trabalhados. O fórum novamente contou com duas atividades. A primeira questionava a experiência dos alunos com as plataformas abordadas na leitura obrigatória. Mais uma vez, os participantes receberam nota máxima, e o tutor respondeu com um emoji. A segunda atividade repetiu a dinâmica anterior. A avaliação foi composta por um questionário de 10 questões, com nota mínima de 6 para aprovação.

O Módulo III – Ação Extensionista: Curadoria de Conteúdo também apresentou duas unidades, com suas respectivas videoaulas e slides. O primeiro fórum solicitava que o aluno apresentasse o nome fantasia da empresa pesquisada, o ramo de atividade e o município em que está localizada. Os participantes que responderam receberam nota máxima e o mesmo feedback com emoji. A segunda atividade pedia a elaboração de um planejamento de ação extensionista. Apenas 34 dos 112 estudantes enviaram a tarefa, e, assim como nas atividades anteriores, o status foi “satisfatório” e os comentários do tutor variaram conforme as respostas dos alunos.

O Módulo de Recuperação consistiu em um questionário com 10 questões e nota mínima de 6 para aprovação. Já o card de Feedback da Disciplina direcionava para um formulário, no qual os estudantes avaliaram diversos aspectos do curso.

De forma geral, a estrutura da disciplina se mostrou bem organizada e intuitiva, com informações claras e uma trilha de aprendizagem que favorece a autonomia do estudante. O uso de videoaulas e slides em todos os módulos contribuiu para uma aprendizagem mais dinâmica e acessível. O tutor demonstrou atenção ao oferecer feedbacks individualizados em algumas atividades, evidenciando leitura atenta. No

entanto, chama atenção a baixa participação nas tarefas propostas e o uso de respostas padronizadas pelo tutor nos fóruns, sempre com o emoji “😊”.

Esse padrão pode refletir tanto uma tentativa de otimizar o tempo, diante da alta demanda e carga de trabalho, quanto a percepção de que muitos estudantes talvez não leiam os comentários. É importante considerar também que o trabalho da tutoria, essencial para o bom andamento dos cursos a distância, muitas vezes é marcado por sobrecarga, baixa remuneração e condições precárias. Valorizar esse profissional — com salários dignos e condições adequadas de trabalho — é fundamental para fortalecer o processo educativo no ensino a distância e garantir uma mediação mais eficaz entre o conteúdo e os estudantes.

Por fim, é importante destacar que o baixo engajamento da turma também merece atenção, indicando a necessidade de rever estratégias de acompanhamento e motivação no ambiente virtual. O fortalecimento de práticas interativas, o acompanhamento mais próximo do desempenho dos estudantes e ações que incentivem a participação podem contribuir para uma aprendizagem mais significativa e para o sucesso das atividades no AVA.

A mediação pedagógica no contexto da Educação a Distância (EaD) é essencial para garantir a interação significativa entre os sujeitos do processo formativo. Moore (2003) destaca a importância do diálogo, da estrutura e da autonomia como elementos fundamentais para a efetividade do ensino online. Nessa mesma perspectiva, Moran (2015) afirma que o tutor atua como facilitador da aprendizagem, desempenhando funções de orientação, acompanhamento e motivação dos estudantes ao longo do percurso educacional. Dessa forma, a qualidade da tutoria e a organização do AVA impactam diretamente na permanência e no êxito dos alunos, sendo imprescindível assegurar ao tutor condições adequadas de trabalho, valorização profissional e reconhecimento institucional.

3 Plano de Ação

3.1 - Proposta de melhoria 1

Elemento da trilha: Fale com a Tutoria ▾

Problema identificado: Recurso muito importante, pois permite que o estudante tenha uma comunicação direta com os tutores. Contudo, o AVA disponibiliza essa função por meio de um fórum, o que torna a experiência menos funcional quando há grande volume de mensagens. A interface apresenta-se desorganizada, e o excesso de postagens pode tornar a navegação confusa e desmotivadora, dificultando o acompanhamento individualizado das dúvidas e questões dos estudantes.

Proposta de melhoria: A comunicação pode ser realizada por meio de um canal individual entre tutor e estudante, acessado por um link direto e específico. Esse formato garante atendimento mais personalizado, organizado e eficiente, além de preservar a privacidade e oferecer maior agilidade no retorno às demandas. A medida contribui para fortalecer o vínculo pedagógico, valorizando a tutoria e promovendo um ambiente de aprendizagem mais acolhedor.

Responsável pela melhoria: Coordenação/Gestão do Curso ▾

3.2 - Proposta de melhoria 2

Elemento da trilha: Fórum do Módulo ▾

Problema identificado: O Fórum do Módulo é um espaço essencial para o compartilhamento de ideias e para a construção coletiva do conhecimento. No entanto, foi observado que a participação dos estudantes nesse espaço foi bastante limitada, com poucos comentários e interação entre os participantes. Esse problema está relacionado à falta de estímulo e mediação mais ativa por parte da tutoria, além da ausência de estratégias que promovam o engajamento efetivo dos alunos. A baixa participação compromete a troca de experiências, a aprendizagem colaborativa e a consolidação dos conteúdos trabalhados no módulo.

Proposta de melhoria: Para melhorar essa situação, é importante que o tutor proponha questões mais instigantes, que estimulem o debate e estejam conectadas com a realidade dos estudantes. Além disso, a interação do tutor pode ser intensificada com comentários mais personalizados e que promovam o diálogo. Essa proposta está alinhada com os demais elementos da trilha ao promover um ambiente mais dinâmico, participativo e acolhedor, contribuindo para a construção do conhecimento de forma mais significativa.

Responsável pela melhoria: Tutor ▾

3.3 - Proposta de melhoria 3

Elemento da trilha: Videoaula ▾

Problema identificado: As videoaulas são recursos fundamentais para a aprendizagem dos estudantes, pois permitem o contato direto com o conteúdo de maneira audiovisual, facilitando a compreensão. No entanto, observou-se que algumas videoaulas da disciplina apresentam ritmo muito acelerado e ausência de pausas estratégicas para reflexão. Além disso, a densidade de informações em trechos curtos pode dificultar o acompanhamento, especialmente para estudantes com menos familiaridade com o tema ou com dificuldades de aprendizagem. Esse problema impacta diretamente na assimilação dos conteúdos e na capacidade do aluno de realizar conexões com sua prática.

Proposta de melhoria: A reestruturação das videoaulas com a inserção de pausas reflexivas, perguntas norteadoras e momentos para que o estudante possa anotar ou pensar sobre o que foi abordado. Também é recomendável que o professor utilize recursos visuais de apoio, como esquemas e animações, para reforçar os pontos principais. Essa proposta contribui para um processo de ensino mais acessível, envolvente e coerente com os demais elementos da trilha, fortalecendo a qualidade do percurso formativo.

Responsável pela melhoria: Professor Especialista ▾

3.4 - Proposta de melhoria 4

Elemento da trilha: Checkout de Presença ▾

Problema identificado: O checkout de presença é um recurso relevante para o acompanhamento da participação do estudante, funcionando como um indicativo de sua interação com os conteúdos do módulo. No entanto, observou-se que esse recurso foi pouco explorado na disciplina analisada, sendo utilizado de forma pontual e sem conexão clara com os conteúdos abordados. Isso compromete o sentido pedagógico da ferramenta, pois o simples registro de presença não estimula a reflexão nem reforça a aprendizagem. Além disso, sua aplicação isolada pode passar a impressão de um procedimento burocrático, desvinculado da proposta pedagógica do curso.

Proposta de melhoria: Como proposta de melhoria, recomenda-se que o checkout de presença seja reformulado como uma atividade de fechamento do módulo, integrando perguntas reflexivas ou curtas atividades que retomem os principais pontos abordados. Dessa forma, além de registrar a participação, o recurso contribuirá para a consolidação do conteúdo, promovendo o engajamento ativo do estudante. Essa solução está alinhada com os demais elementos da trilha por reforçar a integração entre participação, compreensão e continuidade da aprendizagem.

Responsável pela melhoria: Professor Especialista ▾

3.5 - Proposta de melhoria 5

Elemento da trilha: Enunciado de atividade ou avaliação ▾

Problema identificado: Durante a análise da disciplina, foi notado que alguns enunciados de atividades avaliativas apresentavam ambiguidades ou termos genéricos, o que pode gerar dúvidas nos estudantes quanto ao que se espera como resposta. Essa falta de clareza compromete o processo de ensino-aprendizagem, pois o aluno pode não compreender corretamente os critérios de avaliação ou os objetivos da atividade, resultando em entregas incompletas ou desalinhadas com a proposta. A ausência de exemplos ou explicações adicionais também agrava esse problema, especialmente no contexto da educação a distância, onde o estudante conta principalmente com os materiais disponíveis na plataforma para guiar seu aprendizado.

Proposta de melhoria: A proposta de melhoria consiste na reformulação dos enunciados, tornando-os mais objetivos, claros e alinhados com os conteúdos do módulo. Sempre que possível, é recomendável incluir exemplos, explicações complementares e a indicação dos critérios de avaliação que serão utilizados. Essa abordagem contribui para o desenvolvimento da autonomia do estudante e fortalece a relação entre os elementos da trilha, como os conteúdos das videoaulas, slides e fóruns, promovendo uma aprendizagem mais coesa e efetiva.

Responsável pela melhoria: Professor Especialista ▾

3.6 - Proposta de melhoria 6

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

Problema identificado: O modelo de planejamento da ação de extensão apresentado no AVA mostrou-se genérico e pouco detalhado em relação aos campos a serem preenchidos, o que pode dificultar a compreensão do estudante sobre a proposta da atividade. Muitos alunos, principalmente aqueles que não possuem familiaridade com práticas extensionistas, podem ter dúvidas sobre como elaborar o planejamento, o que escrever em cada campo ou como conectar a proposta à realidade local. Isso pode levar a planejamentos pouco consistentes ou desalinhados com os objetivos do curso e da extensão universitária, comprometendo a qualidade da ação desenvolvida.

Proposta de melhoria: Revisar o modelo atual, tornando-o mais orientativo e didático. Isso pode ser feito por meio da inclusão de instruções breves em cada campo a ser preenchido, exemplos práticos de planejamentos anteriores e um vídeo explicativo curto que contextualize a atividade. Dessa forma, o modelo se integra melhor aos demais elementos da trilha, como os conteúdos teóricos e as videoaulas, e contribui para o desenvolvimento de um projeto de extensão mais significativo, coerente e bem estruturado.

Responsável pela melhoria: Coordenação/Gestão do Curso ▾

3.7 - Proposta de melhoria 7

Elemento da trilha: Modelo do Relatório da Ação de Extensão ▾

Problema identificado: O modelo de relatório da ação de extensão apresenta uma estrutura pouco detalhada, o que dificulta a organização das informações pelos estudantes. A falta de orientações claras prejudica a qualidade do conteúdo entregue e dificulta a avaliação do tutor.

Proposta de melhoria: A melhoria consiste em fornecer um modelo de relatório mais detalhado, com exemplos práticos e instruções claras para cada seção. Além disso, seria útil incluir um vídeo explicativo para guiar os estudantes no preenchimento, garantindo maior clareza e qualidade nos relatórios, alinhando melhor o processo com os objetivos da disciplina.

Responsável pela melhoria: Professor Especialista ▾

3.8 - Proposta de melhoria 8

Elemento da trilha: Feedback ▾

Problema identificado: O feedback é uma ferramenta essencial para que o estudante compreenda os pontos que precisa melhorar e, ao mesmo tempo, receba reconhecimento por seu bom desempenho. No entanto, durante a disciplina, foi observado que o tutor utilizou repetidamente respostas padronizadas nos fóruns, limitando-se, em muitos casos, ao uso de um simples emoji (😊). Embora se reconheça os desafios da rotina de tutoria e a baixa taxa de leitura dos comentários por parte dos alunos, esse tipo de retorno extremamente resumido pode transmitir uma impressão de descuido ou desvalorização do processo formativo. Como consequência, pode ocorrer uma queda no engajamento da turma, que passa a perceber um baixo envolvimento da tutoria nas atividades propostas.

Proposta de melhoria: Sugere-se a implementação, no AVA, de um sistema automatizado de feedback com respostas pré-definidas baseadas na nota atribuída. Esse mecanismo possibilitaria que, ao lançar a avaliação, o sistema gerasse automaticamente uma devolutiva personalizada, com orientações específicas sobre os aspectos que precisam ser aprimorados ou reforçando positivamente os pontos fortes do trabalho. Essa proposta visa equilibrar a alta demanda de trabalho do tutor, garantir devolutivas mais qualificadas e demonstrar, com mais clareza, o comprometimento da tutoria e da coordenação com o acompanhamento pedagógico dos estudantes.

Responsável pela melhoria: Tutor ▾

3.9 - Proposta de melhoria 9

Elemento da trilha: Rubrica de Avaliação ▾

Problema identificado: A rubrica de avaliação fornecida para os alunos nas atividades da disciplina não é suficientemente detalhada e carece de especificidade para orientar o aluno sobre o que é esperado em termos de desempenho. No contexto de um curso de extensão, onde o acompanhamento é crucial para a qualidade do aprendizado, essa falta de clareza nos critérios de avaliação pode gerar confusão entre os alunos, dificultando sua compreensão sobre os pontos fortes e as áreas a serem melhoradas em seus trabalhos.

Proposta de melhoria: A solução proposta é a revisão das rubricas de avaliação, de modo que cada critério seja mais específico e alinhado com os objetivos do módulo e com as competências que os alunos devem desenvolver. A rubrica deve incluir descrições mais claras dos diferentes níveis de desempenho, de modo que o aluno entenda o que é necessário para alcançar uma avaliação excelente, satisfatória ou insatisfatória. Além disso, seria interessante incorporar uma explicação sobre o impacto de cada critério na nota final, para que os alunos compreendam melhor o peso de cada parte da avaliação e possam focar nos aspectos mais importantes. Essa proposta visa garantir que a avaliação seja mais transparente e ajude no desenvolvimento dos alunos de forma mais eficaz.

Responsável pela melhoria: Coordenação/Gestão do Curso ▾

3.10 - Proposta de melhoria 10

Elemento da trilha: Acesso de Funcionabilidades ▾

Problema identificado: A obrigatoriedade de ter uma conta de e-mail da UFMS para acessar certas funções do AVA e o fato de algumas opções abrirem em novas janelas dificultam a navegação e o engajamento dos alunos. Muitos estudantes que não possuem esse e-mail ou que enfrentam dificuldades para configurá-lo acabam sendo prejudicados no acesso a conteúdos importantes, o que pode resultar em um desengajamento no processo de aprendizagem. Além disso, o fato de as opções abrirem em novas janelas pode ser confuso e fragmentar a experiência do usuário, interrompendo o fluxo de navegação e tornando a plataforma menos intuitiva.

Proposta de melhoria: A solução seria flexibilizar o requisito do e-mail institucional para o acesso a funções essenciais, permitindo que os alunos possam utilizar seus e-mails pessoais ou institucionais de outras universidades, sem prejudicar o acesso ao conteúdo. Para melhorar a navegação, é fundamental que as opções dentro do AVA sejam abertas dentro da mesma janela ou em pop-ups que não quebrem a continuidade da experiência. Caso a abertura em novas janelas seja inevitável, seria importante fornecer instruções claras e facilitar a transição entre as diferentes seções da plataforma. Essas mudanças alinhariam a plataforma com as necessidades dos usuários, tornando a navegação mais fluida e acessível a todos os alunos, sem prejuízos ao aprendizado.

Responsável pela melhoria: Coordenação/Gestão do Curso ▾

4 Considerações finais

Com base nas propostas de melhoria apresentadas neste plano de ação, é possível perceber que as soluções sugeridas visam, principalmente, otimizar a experiência de aprendizagem dos estudantes, aumentar o engajamento e garantir um acompanhamento mais eficiente por parte dos tutores. Ao aprimorar a comunicação, tanto entre tutor e estudante quanto entre os próprios alunos, e ao tornar as ferramentas do AVA mais intuitivas e acessíveis, a qualidade do processo de tutoria tende a ser significativamente ampliada. A implementação das melhorias propostas, como a automatização do feedback, a reorganização do fórum, a individualização do atendimento e a revisão dos modelos de avaliação, impacta diretamente no envolvimento dos alunos com o conteúdo e na qualidade da aprendizagem. Essas mudanças também ajudam os tutores a administrarem melhor seu tempo e suas tarefas, garantindo que possam oferecer suporte mais efetivo e personalizado, fundamental para o sucesso da EaD.

Em relação à EaD como um todo, a proposta de curricularização da extensão exige um papel ainda mais ativo e focado do tutor. A extensão, como um componente do currículo, requer que os tutores não apenas orientem academicamente, mas também incentivem o desenvolvimento de habilidades práticas, sociais e culturais nos alunos. O tutor, nesse contexto, se torna um mediador não apenas do conteúdo acadêmico, mas também das experiências vividas pelos estudantes durante as ações extensionistas. Esse papel de mediador é crucial para garantir que o aprendizado vá além da sala de aula virtual e se conecte com a realidade dos alunos, permitindo-lhes aplicar o conhecimento em situações concretas e contribuir para o desenvolvimento social.

Portanto, é fundamental valorizar o trabalho do tutor na EaD, reconhecendo sua importância como facilitador do processo de aprendizagem e apoio emocional, bem como um elo entre a teoria e a prática. A constante busca por melhorias na infraestrutura do AVA e nas práticas de tutoria é essencial para que a EaD continue sendo uma opção eficiente e de qualidade, especialmente em modalidades que envolvem a extensão acadêmica. A partir das propostas aqui apresentadas, espera-se contribuir para a criação de um ambiente de aprendizagem mais dinâmico, acessível e enriquecedor para todos os envolvidos.

5 Referências

MOORE, Michael G. *The theory of transactional distance*. In: MOORE, Michael G. (Ed.). *Handbook of distance education*. Mahwah: Lawrence Erlbaum Associates, 2003.

MORAN, José Manuel. *A educação que desejamos: novos desafios e como chegar lá*. 6. ed. Campinas, SP: Papirus, 2015.