TRABALHO FINAL DE CURSO

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

Desafios e Perspectivas na EAD

Rúbia Cláudia de Oliveira Lima
rubia.lima@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 Mediação e Conciliação de Conflitos, que possui a carga horária de 60 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, nos ambientes virtuais de aprendizagem, destacando os fóruns do módulo, biblioteca, feedback.

Palavras-chave: Aprendizagem. Desafios. Perspectivas na disciplina.

1 Introdução

Este trabalho tem como objetivo analisar a disciplina mencionada acima com o intuito de elencar possíveis falhas a fim de promover ações que visem melhorias no acesso à plataforma de forma eficiente. O presente estudo aborda o tema disponibilizado por meio da Educação a Distância (EaD). A análise concentra-se no Ambiente Virtual de Aprendizagem (AVA) modelo utilizado. Essa análise 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, bem como à forma de apresentação dos conteúdos.

> “José Manuel Moran, em sua obra Novas Tecnologias e Mediação Pedagógica (14ª edição, Campinas: Papirus, 2015), aborda a mediação pedagógica na Educação a Distância (EaD) destacando a importância do mediador pedagógico. Segundo Moran, o mediador deve possuir um profundo conhecimento dos recursos tecnológicos, pois o ensino a distância é realizado por meio de plataformas digitais e utiliza muita tecnologia nos processos de gestão das informações dos alunos, para a comunicação com os alunos e para a proposta de aulas e materiais. Além disso, Moran enfatiza que o mediador pedagógico precisa conhecer os diversos recursos tecnológicos, que são fundamentais para viabilizar o ensino. Ele destaca a necessidade de empregar essas tecnologias para ser eficiente no processo educacional, promovendo ambientes de aprendizagem colaborativos e interativos.”

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:

- . Fórum do módulo
- . Fale com a tutoria
- . Videoaula
- . Enunciado de avaliação

- . Checkout de presença.
- Rubrica de Avaliação
- Modelo do Planejamento
- Videoaula
- Checkout de presença
- Modelo do relatório da ação

Ao longo da avaliação do processo de ensino em uma disciplina oferecida na modalidade de Educação a Distância (EaD), foi possível perceber que a atuação de dos tutores apresentou elementos pedagógicos eficazes. Observou-se que a postura se caracterizou por uma interação afetiva apropriada, com respostas adequadas às reflexões dos alunos e bastante iniciativa para estimular interações mais significativas. Essa postura impactou de forma positiva no desenvolvimento da inteligência emocional e na criação de vínculos positivos entre os participantes do ambiente virtual. Como resultado, houve um aumento na ressonância emocional do grupo, que gerou motivação entre os estudantes e facilitou uma aprendizagem mais efetiva. Diante dessas potencialidades na atuação da tutoria, foi possível observar uma série de ações voltadas para fomentar uma aprendizagem colaborativa entre alunos e tutores como a capacitação contínua dos tutores, focando no desenvolvimento de competências abordadas neste estudo, como a escuta ativa, a empatia e uma comunicação mais humanizada. Essa formação deve estar alinhada a referenciais teóricos que dialoguem com a realidade social dos alunos, reconhecendo-os como sujeitos plenos.

Outra proposta importante é a implementação de encontros síncronos regulares entre tutores e estudantes, favorecendo a construção de um diálogo mais próximo e o fortalecimento das relações interpessoais. Além disso, o uso de fóruns temáticos mediados com sensibilidade e o estímulo a projetos colaborativos podem contribuir para tornar o ambiente virtual mais participativo e eficiente. É igualmente essencial que os tutores forneçam devolutivas personalizadas, que valorizem os progressos individuais dos alunos e incentivem sua autonomia e autoestima.

A presença constante e atuante do tutor como facilitador e motivador do processo de aprendizagem pode aumentar consideravelmente a ressonância emocional no ambiente virtual. Por fim, o acompanhamento contínuo da satisfação e do nível de engajamento dos estudantes possibilita realizar ajustes necessários e promover a melhoria constante do processo. Essas propostas têm como objetivo transformar a EaD em um espaço mais acolhedor, motivador e centrado no ser humano. A abordagem apresentada foi feita de maneira construtiva e abrangente, reconhecendo e parabenizando o excelente trabalho desenvolvido por toda a equipe docente do curso analisado.

> “As autoras Rosa Maria Rigo e Maria Inês Côrte Vitória têm se dedicado ao estudo da mediação pedagógica em ambientes virtuais de aprendizagem, com foco na Educação a Distância (EaD). Em sua pesquisa, elas destacam a importância da presença constante do tutor como facilitador da aprendizagem, enfatizando que a mediação pedagógica deve ir além da simples transmissão de conteúdos, promovendo a interação, o engajamento e a autonomia dos alunos.”

3 Plano de Ação

3.1 - Proposta de melhoria 1

Elemento da trilha: Fórum do Módulo

Problema identificado:

Os Fóruns de discussão e questionamentos prejudicam a qualidade do retorno dado aos estudantes e enfraquece o papel da mediação pedagógica devido a falta de engajamento.. A falta de respostas escritas compromete a clareza das orientações, desvaloriza as contribuições dos alunos e limita o aprofundamento das discussões propostas. Essa abordagem pode levar à desmotivação e à percepção de falta de apoio por parte da tutoria.

Sugestão de melhoria:

Como estratégia pedagógica, é necessário investir na capacitação dos tutores quanto à relevância de oferecer devolutivas claras, construtivas e motivadoras. Também é importante definir parâmetros básicos para a atuação nos fóruns, estimulando respostas textuais que promovam o diálogo e incentivem o engajamento dos estudantes, fortalecendo assim um ambiente de aprendizagem mais rico e acolhedor.

Responsável pela melhoria: Tutor

> "Luciana Maciel, no livro *Estratégias de Feedback na Educação a Distância: Interação e Aprofundamento Crítico*, aborda a importância do feedback como ferramenta essencial para o processo de aprendizagem na EaD. Ela destaca que o feedback eficaz vai além da simples correção de atividades, sendo um elemento crucial para a interação entre tutor e aluno, promovendo o aprofundamento crítico e a reflexão sobre o conteúdo estudado."

3.2 - Proposta de melhoria 2

Elemento da trilha: Fale com a Tutoria

Problema identificado:

O recurso "Fale com a Tutoria" tem sido amplamente utilizado pelos estudantes para relatar dificuldades relacionadas ao uso de recursos pedagógicos, especialmente ferramentas de Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs). Essa prática tem limitado a atuação da tutoria em seu papel principal, que é acompanhar o processo de aprendizagem dos alunos de forma mais próxima e eficaz.

Proposta de melhoria:

O uso recorrente do canal "Fale com a Tutoria" para reportar problemas técnicos tem gerado uma sobrecarga nas funções da tutoria, desviando-a de sua finalidade essencial: oferecer apoio pedagógico e suporte emocional aos estudantes. Esse desvio compromete a qualidade da mediação da aprendizagem e reduz o valor formativo das interações entre tutores e alunos. Como solução, propõe-se a criação de um canal específico destinado ao atendimento técnico, separado do ambiente dedicado à orientação pedagógica. Essa separação permitirá que os tutores foquem no acompanhamento acadêmico, fornecendo orientações, devolutivas qualificadas e incentivando o engajamento dos estudantes, o que contribuirá para uma experiência de aprendizagem mais rica e significativa.

Responsável pela melhoria: Tutor

3.3 - Proposta de melhoria 3

Elemento da trilha: Videoaula

Problema detectado: O conteúdo em vídeo referente ao módulo 1, no tema de curadoria sobre mediação e resolução de conflitos, apresentou falha de

carregamento. A ausência desse recurso compromete a sequência do aprendizado, sobretudo em assuntos que exigem o uso de materiais audiovisuais para facilitar a assimilação de atitudes e técnicas. A falta do vídeo pode ocasionar falhas na compreensão conceitual e reduzir o envolvimento dos estudantes.

Proposta de melhoria:

Como alternativa pedagógica, sugere-se a inserção de conteúdos equivalentes, como gravações substitutas, materiais visuais explicativos (infográficos) ou relatos práticos em forma de estudo de caso. Paralelamente, a equipe de tutoria deve se antecipar, comunicando o problema aos estudantes e oferecendo apoio educacional para compensar a ausência do material, assegurando a continuidade do processo formativo e evitando prejuízos na aprendizagem.

Responsável pela melhoria: Professor Especialista

3.4 - Proposta de melhoria 4

Elemento da trilha: Enunciado de atividade ou avaliação

Problema identificado:

A ausência de dados como a carga horária e a forma de pontuação no plano de ensino prejudica a clareza e a sistematização do processo educativo. Essas informações são essenciais para que os alunos compreendam a organização da disciplina, consigam planejar seu tempo de estudo e acompanhem seu progresso de forma independente. A falta desses elementos pode causar dúvidas, desorientação e a impressão de falta de planejamento.

Proposta de melhoria:

Como medida educacional, propõe-se a realização de uma checagem criteriosa dos planos de ensino antes do início de cada módulo, assegurando que contenham todos os dados necessários. Além disso, é fundamental promover a conscientização de professores e tutores quanto à importância da transparência e previsibilidade na organização didática, como parte de uma abordagem pedagógica mais eficiente e voltada ao êxito do estudante.

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

3.5 - Proposta de melhoria 5

Elemento da trilha: Checkout de Presença

Problema identificado: A utilização de uma escala avaliativa restrita aos termos “satisfatório” ou “insatisfatório” no Registro de Presença do módulo dificulta que o estudante compreenda de forma precisa quais foram seus acertos, equívocos e aspectos que precisam ser aprimorados. Esse tipo de retorno simplificado enfraquece o caráter formativo da avaliação, pois não estimula o pensamento crítico nem orienta o progresso do aprendizado. A ausência de observações detalhadas limita a capacidade de reflexão e pode levar à desmotivação e frustração por parte do aluno.

Sugestão de aprimoramento:

Para melhorar esse aspecto, propõe-se a implementação de critérios de avaliação mais específicos, acompanhados de retornos qualitativos individualizados. É fundamental que os tutores sejam instruídos a fornecer comentários explicativos, que destaquem os avanços alcançados, apontem pontos que necessitam de atenção e incentivem o desenvolvimento contínuo, transformando a avaliação em um instrumento significativo para o processo de aprendizagem.

Responsável pela melhoria: Tutor

3.6 - Proposta de melhoria 6

Elemento da trilha: Rubrica de Avaliação

Problema identificado: A avaliação das atividades, como provas, é realizada sem um retorno detalhado, limitando-se a indicar apenas “satisfatório” ou “insatisfatório”. Essa forma simplificada de feedback não aprofunda a análise do aprendizado do estudante, deixando de apontar quais pontos devem ser mantidos ou aprimorados, o que pode causar insegurança e falta de motivação.

Proposta de melhoria:

Para promover uma prática pedagógica mais eficiente, é essencial implementar uma avaliação formativa, que inclua comentários individualizados destacando os acertos, as dificuldades e sugestões específicas para o aprimoramento. Essa abordagem fortalece a relação entre aluno e tutor, incentiva a reflexão pessoal e favorece uma aprendizagem mais profunda e orientada para o progresso contínuo.

Responsável pela melhoria: Coordenação/Gestão do Curso

3.7 - Proposta de melhoria 7

Elemento da trilha: Modelo do Planejamento da Ação de Extensão

Problema identificado: A quantidade de atividades entregues pelos estudantes está bem abaixo do total de matriculados, indicando uma possível deficiência na atuação da tutoria e no acompanhamento das tarefas realizadas pelos alunos. Essa baixa adesão pode sinalizar uma falha no processo de mediação por parte dos tutores, que talvez não estejam conseguindo promover o envolvimento necessário nem monitorar de forma eficaz o progresso dos estudantes. Tal situação prejudica o percurso de aprendizagem e sugere falta de incentivo ou suporte individualizado.

Proposta de melhoria:

Como estratégia pedagógica, propõe-se que a tutoria adote uma postura mais ativa, com comunicações constantes, devolutivas encorajadoras e ações de acompanhamento direcionadas, como lembretes e mensagens de apoio. Essas medidas podem contribuir para elevar o engajamento dos alunos e reforçar sua conexão com a disciplina.

Responsável pela melhoria: Coordenação/Gestão do Curso

3.8 - Proposta de melhoria 8

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

3.9 - Proposta de melhoria 9

Elemento da trilha: Checkout de Presença

Problema identificado: A falta de atualização das atividades realizadas pelos alunos alerta para uma falta de segurança no acompanhamento individual, bem como a ausência de uma estratégia que permita a visualização e monitoramento das atividades.

Proposta de melhoria: A implementação de um dispositivo inteligente conectado ao painel de controle, aumentando a eficiência no monitoramento do desempenho e da conclusão das atividades educacionais.

Responsável pela melhoria: Tutor

3.10 - Proposta de melhoria 10

Elemento da trilha: Modelo do Relatório da Ação de Extensão

Problema identificado: O envio das atividades qualitativas com datas muito próximas podem comprometer a qualidade do processo de aprendizagem dos alunos, ocorrendo portanto, um baixo rendimento acadêmico.

Proposta de melhoria: Redefinir o cronograma de entregas, distribuindo melhor as datas para evitar sobrecargas.

Responsável pela melhoria: Coordenação/Gestão do Curso

4 Considerações finais

As diretrizes delineadas neste plano de ação têm como objetivo fomentar um Ambiente Virtual de Aprendizagem (AVA) mais dinâmico, acessível e responsivo, contribuindo diretamente para a elevação da qualidade da tutoria e do desempenho dos discentes na modalidade de Educação a Distância (EAD). No contexto da EAD, o papel do tutor revela-se fundamental para a promoção de um processo formativo eficaz e interativo. No âmbito da curricularização da extensão, suas atribuições extrapolam o mero suporte técnico, demandando uma atuação mediadora de caráter pedagógico, capaz de articular teoria e prática de maneira significativa. Cabe ao tutor facilitar os processos comunicativos, fornecer devolutivas qualificadas e fomentar a reflexão crítica, aspectos que tornam o AVA um espaço mais atrativo e propício à aprendizagem. Sua atuação contribui para o fortalecimento da autonomia dos estudantes, assegurando que a EAD se configure como uma modalidade educativa inclusiva, participativa e em consonância com as exigências acadêmicas e sociais contemporâneas.

5 Referências

MORAN, José Manuel. **Novas tecnologias e mediação pedagógica**. Papirus Editora, 2000.

RIGO, Rosa Maria. **Mediação pedagógica em ambientes virtuais de aprendizagem**. 2014. Dissertação de Mestrado. Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul.

LUCIANA, Maciel. (2014). **Estratégias de feedback na educação a distância: interação e aprofundamento crítico.** Revista Brasileira de Ensino de Educação on-line v.5, n.2, p. 67-83, 2023.

www.ava.ufms.br. Acessado em 05.06.2025