



AGEAD
Agência de Educação
Digital e a Distância



TRABALHO FINAL DE CURSO

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

A GESTÃO DA TUTORIA EM DISCIPLINAS EXTENSIONISTAS ONLINE: DESAFIOS E BOAS PRÁTICAS A PARTIR DO MODELO UFMS DIGITAL

Aliani da Silva Pereira Alves

aliani.silva@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 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: para a melhora da comunicação e feedback da tutoria, atualização e adequação dos materiais didáticos, clareza nas rubricas de avaliação e o incentivo à participação ativa dos estudantes.

Palavras-chave: Tutoria EaD. Educação. Distância.

1 Introdução

Este Trabalho Final de Curso (TFC), desenvolvido no âmbito do Curso de Especialização Lato Sensu em Tutoria em Educação a Distância da Agead/UFMS, tem como escopo a elaboração de um plano de ação detalhado. O produto visa aprimorar o

modelo de tutoria em disciplinas de graduação a distância do Programa UFMS Digital, com foco na disciplina Mediação e Conciliação de Conflitos. Esta disciplina possui carga horária de 51 horas, com 17 horas dedicadas a ações de extensão, e seu Ambiente Virtual de Aprendizagem (AVA Modelo) foi selecionado para análise crítica. O Professor Especialista responsável pela disciplina é Carolina Ellwanger.

O objetivo geral deste plano de ação é aplicar os conhecimentos teóricos e práticos adquiridos ao longo do curso de especialização para analisar criticamente o material didático, enunciados, rubricas de avaliação, a comunicação entre tutores e estudantes, os feedbacks e demais processos do AVA Modelo da disciplina Mediação e Conciliação de Conflitos, propondo melhorias significativas para o modelo pedagógico de tutoria. Os objetivos específicos da disciplina são: entender e utilizar os Meios Adequados de Solução de Conflitos como ferramentas e técnicas socialmente importantes na pacificação de conflitos sociais, e identificar os fundamentos do “Sistema Multiportas” em solução de disputas.

Este plano de ação, com extensão entre 5 e 10 páginas, está estruturado em cinco seções obrigatórias: Introdução, onde são apresentados o contexto, objetivo e a estrutura do trabalho; Diagnóstico do AVA Modelo, que descreve os principais elementos observados no ambiente, embasado em referencial teórico; Plano de Ação, que lista 10 propostas de melhoria detalhadas; Considerações Finais, contendo uma síntese e reflexões sobre o aprendizado; e Referências, listando as obras citadas.

2 Diagnóstico do AVA Modelo

O AVA Modelo analisado para este plano de ação é o da disciplina Mediação e Conciliação de Conflitos, ofertada a distância no Ambiente Virtual de Aprendizagem (AVA UFMS), acessível via passaporte institucional em <https://ava.ufms.br>. Este ambiente é o centro de todas as atividades da disciplina, disponibilizando o plano de ensino, acesso à tutoria, cronograma de leituras, material didático, fóruns, atividades de checkout de presença e avaliações dos módulos.

As atividades da disciplina são predominantemente assíncronas, permitindo aos estudantes flexibilidade de tempo e espaço para sua realização, sempre com o acompanhamento do professor tutor, conforme o cronograma estabelecido. Em cada módulo de conteúdo, espera-se que o estudante realize as leituras obrigatórias, assista às videoaulas, participe dos fóruns de discussão, realize a atividade de checkout de presença e complete a avaliação do módulo.

O material didático é organizado em módulos e unidades de conteúdo, abrangendo a ementa completa da disciplina. Ele inclui leituras obrigatórias disponíveis no Acervo Digital da Biblioteca da UFMS (<https://pergamum.ufms.br/>), videoaulas e uma curadoria de recursos extras para aprofundamento. As estratégias didáticas utilizadas no AVA UFMS incluem fóruns de discussão, atividades de Checkout de Presença e questionários de avaliação dos módulos. Para o cômputo da frequência, a entrega das atividades de frequência de cada módulo é obrigatória.

O acompanhamento das atividades a distância é realizado por um professor tutor através do AVA UFMS. Os estudantes são alocados em grupos de tutoria, e o Fórum "Fale com a Tutoria" é o principal canal para buscar apoio, com horários e canais de atendimento da tutoria a distância disponíveis. Além do atendimento assíncrono via fórum, chat e correio, o professor tutor disponibiliza atendimento síncrono em duas oportunidades semanais, com horários divulgados no fórum "Fale com a Tutoria".

2.1 - Perfil da Tutoria no AVA Modelo

Embora o modelo de tutoria proposto preve um acompanhamento constante e suporte robusto, a observação prática revelou alguns desafios. O Fórum "Fale com a Tutoria" foi identificado como um canal amplamente utilizado pelos alunos para questões técnicas relacionadas a ferramentas TICs, o que desvia o foco do acompanhamento pedagógico. Além disso, houve relatos de demora na resposta a questionamentos dos alunos por parte da tutoria e a ausência de retorno em muitos trabalhos enviados, especialmente no módulo 3. Outro ponto crítico observado foi o uso de emojis como feedback único em algumas postagens dos alunos nos fóruns, o que empobrece a comunicação e o processo de aprendizagem.

2.2 - Fundamentação teórica do plano de ação

O Curso de Especialização em Tutoria em Educação a Distância visa formar profissionais aptos a exercer a tutoria, com base na mediação da aprendizagem online. Isso envolve a compreensão de aspectos teóricos, tecnológicos, técnicos, pedagógicos e contextuais da EaD. O TFC, por sua vez, exige a aplicação desses conhecimentos na análise de um AVA Modelo real de uma disciplina extensionista, como a de Mediação e Conciliação de Conflitos.

A análise deve considerar as trilhas de aprendizagem, interações, feedbacks, materiais, estratégias de comunicação e os elementos específicos da tutoria. A clareza e coerência na proposição das ações de melhoria são cruciais, bem como a viabilidade de implementação das sugestões, respeitando o contexto da EaD e os recursos disponíveis. O plano de ação é, portanto, uma análise detalhada do ambiente de tutoria, buscando propor melhorias práticas para aprimorar os processos pedagógicos, a comunicação entre tutores e estudantes, os feedbacks e as rubricas de avaliação, impactando positivamente a qualidade da tutoria e o aproveitamento dos estudantes.

3 Plano de Ação

3.1 - Proposta de melhoria 1

Elemento da trilha: Fale com a Tutoria

Problema identificado: O fórum "Fale com a Tutoria" tem sido excessivamente utilizado para questões de suporte técnico relacionadas a TICs, desviando-o de sua função

primordial de apoio pedagógico. Adicionalmente, identificou-se uma demora na resposta a questionamentos dos alunos e a ausência de retorno em diversos trabalhos enviados, especialmente no módulo 3. A ineficiência no feedback e na resolução de dúvidas pedagógicas neste canal compromete o engajamento dos estudantes e a qualidade da aprendizagem, pois a falta de orientação e o tempo de espera prolongado podem gerar frustração e desmotivação.

Proposta de melhoria: Criar um canal específico para suporte técnico (Ex: Fórum de Suporte Técnico ou FAQ de TICs) e reforçar a comunicação sobre a finalidade de cada fórum. No fórum "Fale com a Tutoria", estabelecer um prazo máximo para resposta (ex: 24h úteis) e implementar um sistema de acompanhamento dos prazos. Em relação aos trabalhos, garantir que todos os envios recebam um feedback construtivo e individualizado, mesmo que conciso, dentro de um prazo predefinido. Esta solução otimiza o uso do fórum "Fale com a Tutoria" para questões pedagógicas, agiliza as respostas e assegura o feedback essencial para o desenvolvimento do estudante.

Responsável pela melhoria: Tutor

3.2 - Proposta de melhoria 2

Elemento da trilha: Fórum do Módulo

Problema identificado: O problema identificado é que o tutor responde a algumas postagens dos alunos com apenas a utilização de "emoji" no feedback da mensagem do aluno ao questionamento feito no fórum. Além disso, os fóruns de discussão dos módulos da disciplina não são muito objetivos quanto às orientações para participação. A falta de orientações claras e o uso de emojis como feedback empobrecem a interação, desestimulam a participação qualificada e não contribuem para o desenvolvimento crítico e reflexivo dos estudantes, impactando negativamente o aprendizado colaborativo.

Proposta de melhoria: Elaborar e disponibilizar rubricas de avaliação ou critérios claros para a participação nos fóruns de discussão, incentivando a construção de argumentos e a troca de ideias mais elaborada. Em vez de emojis, o tutor deve fornecer feedbacks textuais concisos e direcionados, que validem a participação, apontem caminhos para aprofundamento e corrijam possíveis equívocos. Essa medida visa estimular a reflexão e o debate qualificado, transformando o fórum em um espaço de construção coletiva do conhecimento e alinhando-o com o objetivo de promover a mediação e conciliação de conflitos através da comunicação efetiva.

Responsável pela melhoria: Tutor

3.3 - Proposta de melhoria 3

Elemento da trilha: Modelo do Planejamento da Ação de Extensão

Problema identificado: O modelo do planejamento da ação de extensão, que provavelmente se refere ao plano de aula ou documento similar, não especifica a carga horária de cada módulo/disciplina, nem a distribuição de pontos para cada atividade avaliativa. Essa ausência de informações essenciais gera incerteza para o estudante sobre o peso das atividades no cálculo da nota final e a dedicação de tempo esperada para cada

etapa, dificultando seu planejamento de estudos e sua compreensão do processo avaliativo.

Proposta de melhoria: Revisar o "Modelo do Planejamento da Ação de Extensão" para incluir de forma clara e detalhada a carga horária estimada para cada módulo e atividade, bem como a distribuição de pontos ou o peso de cada avaliação. Isso permite que o estudante organize melhor seu tempo, compreenda a importância de cada entrega e direcione seus esforços de forma mais eficaz, contribuindo para um melhor aproveitamento e engajamento na trilha de aprendizagem.

Responsável pela melhoria: Professor Especialista

3.4 - Proposta de melhoria 4

Elemento da trilha: Videoaula

Problema identificado: As videoaulas apresentam múltiplos problemas: a videoaula do módulo 3, com 39:41 minutos, é excessivamente longa, dificultando a concentração e a retenção do conteúdo. Adicionalmente, esta videoaula é datada de 2013, o que levanta questões sobre a atualização do conteúdo e sua relevância frente às demandas contemporâneas. A falta de acessibilidade em Libras em todas as videoaulas representa uma barreira significativa para estudantes com deficiência auditiva, comprometendo a inclusão e o acesso equitativo ao material didático.

Proposta de melhoria: Fragmentar videoaulas longas em vídeos menores e mais focados, com duração ideal de 5 a 15 minutos, para facilitar a absorção do conteúdo. Atualizar as videoaulas com informações, exemplos e dados mais recentes, priorizando a produção de novos conteúdos para substituir os obsoletos. Além disso, é crucial implementar legendas e interpretação em Libras em todas as videoaulas para garantir a acessibilidade e a inclusão de todos os estudantes. Essa abordagem melhora a didática, a relevância do material e a equidade no acesso à informação, impactando diretamente o bom aproveitamento e a aprendizagem dos estudantes.

Responsável pela melhoria: Professor Especialista

3.5 - Proposta de melhoria 5

Elemento da trilha: Feedback

Problema identificado: O formulário de feedback da disciplina, especificamente o do módulo 3, não garante o anonimato completo, pois o e-mail da pessoa que o preenche aparece. Essa falha compromete a liberdade dos estudantes em expressar suas opiniões de forma sincera e crítica, por medo de retaliações ou identificação, o que impede a coleta de feedbacks genuínos e prejudica a melhoria contínua da disciplina e da tutoria.

Proposta de melhoria: Garantir o anonimato absoluto nos formulários de feedback da disciplina, configurando-os para que nenhuma informação pessoal, como e-mail, seja coletada ou exibida. Isso pode ser feito através da utilização de ferramentas ou configurações específicas no AVA que assegurem a confidencialidade das respostas. O anonimato é fundamental para que os estudantes se sintam seguros para expressar suas

percepções de forma honesta, permitindo que a coordenação e a gestão do curso obtenham dados mais fidedignos para promover melhorias eficazes na disciplina e na qualidade da tutoria.

Responsável pela melhoria: Coordenação/Gestão do Curso

3.6 - Proposta de melhoria 6

Elemento da trilha: Checkout de Presença

Problema identificado: No Checkout de Presença do Módulo 1, observou-se que a maioria dos estudantes que entregaram a atividade receberam o conceito “satisfatório”, mas sem nenhum comentário adicional, seja positivo ou negativo. Aqueles que obtiveram o conceito “insatisfatório” também não receberam retorno, o que é prejudicial. Além disso, a avaliação do tutor se limita a “satisfatório” ou “insatisfatório” sem um detalhamento dos pontos corretos ou errados, ou onde o aluno deve melhorar para obter uma nota maior. Essa ausência de feedback qualitativo impede o aprendizado contínuo e a compreensão dos pontos de melhoria pelos estudantes.

Proposta de melhoria: Obrigar a inclusão de feedback escrito e construtivo para todas as atividades de Checkout de Presença, independentemente do conceito atribuído (satisfatório ou insatisfatório). Para atividades com conceito "satisfatório", o feedback deve reforçar os pontos fortes e, se possível, sugerir áreas de aprofundamento. Para atividades "insatisfatórias", o feedback deve indicar claramente os erros, as lacunas no entendimento e as ações corretivas necessárias para aprimoramento. Essa medida transforma o Checkout de Presença em uma ferramenta pedagógica ativa, alinhando-o com os objetivos de aprendizagem e garantindo que o estudante compreenda seu desempenho e os caminhos para o desenvolvimento.

Responsável pela melhoria: Tutor

3.7 - Proposta de melhoria 7

Elemento da trilha: Modelo do Planejamento da Ação de Extensão

Problema identificado: Há uma evidente falta de atualização dos materiais, especialmente vídeos antigos, e uma excessiva leitura de textos nas apresentações das aulas por parte dos professores. Adicionalmente, a divisão e organização dos conteúdos da disciplina seguem um padrão monótono, sem variação de abordagens, o que impacta o engajamento. O material conteudista é percebido como "mecânico" e sem linguagem dialógica, exigindo que o aluno procure o professor presencialmente para sanar dúvidas, o que contraria os princípios da EaD.

Proposta de melhoria: Realizar uma revisão e atualização completa do material didático, substituindo vídeos antigos por conteúdos mais recentes e dinâmicos. Incentivar o Professor Especialista a diversificar as estratégias de apresentação dos conteúdos, utilizando diferentes recursos multimídia (infográficos, podcasts, simulações) e reduzindo a leitura passiva em videoaulas. Além disso, é crucial revisar o estilo da linguagem do material para torná-lo mais dialógico e interativo, incorporando perguntas reflexivas, estudos de caso

e atividades práticas que estimulem a autonomia do estudante e diminuam a dependência de interação presencial. Essa proposta visa tornar o material didático mais engajador, relevante e adequado ao contexto da EaD.

Responsável pela melhoria: Professor Especialista

3.8 - Proposta de melhoria 8

Elemento da trilha: Rubrica de Avaliação

Problema identificado: A avaliação das atividades e provas utilizando apenas os conceitos “satisfatório” ou “insatisfatório” não consegue aferir efetivamente o aprendizado do aluno. Essa dicotomia simplista não oferece ao estudante uma compreensão clara de seus pontos fortes e fracos, nem indica o que precisa ser melhorado. Consequentemente, o feedback avaliativo perde seu caráter formativo, impedindo o desenvolvimento contínuo do aluno e aprimoramento de suas competências.

Proposta de melhoria: Desenvolver rubricas de avaliação detalhadas e específicas para todas as atividades e provas, substituindo a avaliação binária "satisfatório/insatisfatório". As rubricas devem descrever claramente os critérios de desempenho esperados, os níveis de proficiência (por exemplo, iniciante, em desenvolvimento, proficiente, exemplar) e a pontuação associada a cada critério. Isso permite ao estudante compreender exatamente o que é esperado e onde ele precisa aprimorar seu desempenho, além de fornecer ao tutor uma ferramenta mais objetiva para a correção e o feedback construtivo, impactando diretamente a qualidade do aprendizado.

Responsável pela melhoria: Professor Especialista

3.9 - Proposta de melhoria 9

Elemento da trilha: Modelo do Relatório da Ação de Extensão

Problema identificado: Foi identificada a falta de observação e intervenção por parte da tutoria em relação ao uso exagerado de plágio nas interações e nos trabalhos submetidos pelos alunos, caracterizado por "muita cópia e cola". Este problema compromete a originalidade da produção acadêmica, a ética no processo de aprendizagem e a efetividade do desenvolvimento das habilidades de pesquisa e escrita dos estudantes, além de desvalorizar o esforço individual.

Proposta de melhoria: Implementar ferramentas de detecção de plágio no AVA e instruir os tutores sobre como utilizá-las de forma proativa. Além disso, desenvolver e aplicar um plano de ação para a conscientização dos estudantes sobre plágio e direitos autorais, que inclua orientações claras sobre como citar fontes corretamente e a importância da autoria. Os tutores devem ser treinados para identificar o plágio e fornecer feedback específico e pedagógico aos alunos, orientando-os sobre as práticas acadêmicas adequadas e as consequências do plágio. Essa ação visa promover a integridade acadêmica e o desenvolvimento de habilidades de pesquisa e escrita autônomas nos estudantes.

Responsável pela melhoria: Tutor

3.10 - Proposta de melhoria 10

Elemento da trilha: Enunciado de atividade ou avaliação

Problema identificado: O baixo número de atividades enviadas pelos alunos em comparação com o número de matriculados indica um problema na atuação da tutoria e no acompanhamento das atividades realizadas pelos alunos. Isso sugere que os enunciados das atividades podem não estar sendo eficazes em motivar a participação, ou que a tutoria não está conseguindo engajar os alunos de forma a garantir a entrega das tarefas. A falta de participação impacta diretamente o processo de aprendizagem e o aproveitamento da disciplina.

Proposta de melhoria: Revisar e aprimorar a clareza, relevância e atratividade dos enunciados das atividades e avaliações, tornando-os mais motivadores e alinhados aos objetivos de aprendizagem. Adicionalmente, o tutor deve implementar um plano de acompanhamento ativo e proativo dos estudantes, com foco naqueles que não estão entregando as atividades. Isso inclui: enviar lembretes personalizados, oferecer suporte individualizado para dúvidas, identificar e atuar sobre possíveis dificuldades que estejam impedindo a participação. Essa abordagem visa aumentar o engajamento dos alunos, melhorar as taxas de entrega de atividades e garantir um acompanhamento mais eficaz da tutoria.

Responsável pela melhoria: Tutor

4 Considerações finais

Este Plano de Ação propôs melhorias significativas para a disciplina de Mediação e Conciliação de Conflitos, com o intuito de elevar a qualidade da tutoria e, conseqüentemente, o aproveitamento e a aprendizagem dos estudantes na Educação a Distância. As propostas, que abrangem desde a otimização da comunicação e feedback da tutoria até a atualização e adequação dos materiais didáticos e a clareza nas rubricas de avaliação, visam criar um ambiente virtual de aprendizagem mais dinâmico, inclusivo e eficaz. A implementação dessas ações pode impactar diretamente a experiência do estudante, promovendo maior engajamento, autonomia e um aprendizado mais significativo.

O papel do tutor na EaD é fundamental, especialmente em disciplinas que envolvem a curricularização da extensão. Mais do que um mero facilitador de conteúdo, o tutor atua como mediador da aprendizagem, promovendo a interação, oferecendo suporte pedagógico e emocional, e incentivando a construção do conhecimento. Em um contexto extensionista, o tutor se torna um elo vital entre a teoria e a prática, orientando os estudantes na aplicação dos conhecimentos em ações reais que impactam a sociedade. A reflexão sobre o aprendizado gerado com este processo reforça a convicção de que uma tutoria bem planejada e executada é o pilar para o sucesso da EaD, garantindo que os estudantes não apenas adquiram conhecimento, mas também desenvolvam habilidades essenciais para a vida profissional e cidadã. A contínua qualificação e valorização do tutor são indispensáveis para o avanço e a consolidação da Educação a Distância.

5 Referências

RIEDNER, Daiani Damm Tonetto; COSTA, Ana Carolina Pontes; ARRUDA, Mauro dos Santos de. Guia de Orientações sobre o Trabalho Final de Curso. [S. l.]: [s. n.], 2025. Disponível em: <https://docs.google.com/document/d/1reK-WndqEsBVjY2RzDchfmGVegf7cnAZ-dxQpOYeBss/preview?pli=1&tab=t.0>. Acesso em: 5 jun. 2025.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE MATO GROSSO DO SUL. Agência de Educação Digital e a Distância. Projeto Pedagógico do Curso de Especialização em Tutoria em Educação a Distância. Campo Grande, 2023. Disponível em: https://drive.google.com/file/d/1IIS64V0KW8Gotqq4I_nESGviolnC9N67/view?pli=1. Acesso em: 5 jun. 2025.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE MATO GROSSO DO SUL. Trabalho Acadêmico: Plano de Ensino. [S. l.: s. n.], [2025]. Disponível em: https://docs.google.com/document/d/e/2PACX-1vR_WKWODNtLI6mwiXsOtqL7WH_f6Kj_1PqyWdjvrd2MR5gvyfXRtXJxVGNRxmBLWKC EXQtJWkkMOaL/pub. Acesso em: 5 jun. 2025.