

TRABALHO FINAL DE CURSO

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

MEDIAÇÃO E CONCILIAÇÃO DE CONFLITOS COM AÇÃO EXTENSIONISTA: UM PLANO DE AÇÃO PARA A CURRICULARIZAÇÃO DA EXTENSÃO NA EAD

Jéssika Silveria Melo dos Santos

jessika.silveria@ufms.br

Edma Ferreira da Silva Souza

edma.ferreira@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 indicam possíveis caminhos que podem impactar a qualidade da tutoria e o bom aproveitamento e aprendizagem dos estudantes, com destaque para: Fórum de Discussão, Atendimento pelo tutor, Videoaulas, Checkout de presença, Feedback e Rubrica de Avaliação.

Palavras-chave: AVA Modelo. Educação a Distância. Tutoria.

1 Introdução

A presente especialização propõe diversas atividades simulando a função do tutor, culminando com o Trabalho Final de Curso (TFC). Seu escopo envolve a proposta de um plano de ação onde o educando conhecerá um ambiente real de tutoria da UFMS Digital e aplicará os conhecimentos desenvolvidos no decorrer do curso, tanto teóricos quanto práticos.

O AVA Modelo escolhido foi da disciplina *Mediação e Conciliação de Conflitos*, com carga horária de 51 horas. Essa disciplina é dividida em três módulos, com duas

unidades cada, permitindo a aprendizagem gradativa e processual. Como recursos, além de vídeoaulas obrigatórias e a organização do AVA, o ambiente também traz conteúdos complementares, como podcasts, curadoria de materiais e acervo digital. Por seu caráter extensionista, o último módulo é dedicado a construção de uma ação, bem como sua execução e relatório final apresentando os resultados obtidos.

O principal objetivo é simular a atuação do educando na função de tutor virtual, a partir de análise e aprimoramento exequível, permitindo uma reflexão dos desafios e avanços da função.

O plano de ação está dividido em uma introdução que caracteriza as principais funções de um tutor virtual; seguido pelo diagnóstico do AVA Modelo que analisa detalhadamente a trilha de aprendizagem proposta pela professora executora; direcionando-se para o plano de ação em si, ao identificar um conjunto de problemas e propor soluções reais; culminando com as principais considerações a partir desse trabalho.

2 Diagnóstico do AVA Modelo

O AVA Modelo é do tipo Moodle (*Modular Object-Oriented Dynamic Learning Environment*), que é uma plataforma de gestão de aprendizagem em código aberto, com uma gama de funcionalidades. As características são: código aberto, opções de ferramentas de comunicação, navegação em dispositivos móveis, experiências acessíveis, customização, total integração, extensível, sistema analítico e de acompanhamento, experiências de aprendizagem colaborativa e maior disponibilidade de atendimento (CORREIA, 2024).

O AVA Modelo apresenta elementos personalizados e padronizados pela UFMS Digital, envolvendo a presença de: **Painel** (com blocos de navegação, visão geral do cursos, calendário, eventos, usuários on-line); **Marcação baseada em competências** (critérios para avaliação precisa, individualizada e contínua); **Notificações** (de atividades, prazos, conteúdos e interações relevantes); **Acompanhamento de progresso** (tanto para tutor quanto para educando); **Fóruns** (com objetivo de discussões, esclarecimento de dúvidas, compartilhamento de informações pertinentes e canal de comunicação assíncrono e público na disciplina); **Resultados e rubricas** (auxilia na avaliação dos educandos, com critérios específicos para compreensão do educando onde deve melhorar nos estudos). Além disso, o professor executor utiliza as funcionalidades existentes para criação de questionários, tarefas e enquetes.

De acordo com Mattar (2012), tutor é professor, apesar das definições e categorias serem menos claras e recentemente reconhecidas pelo MEC, pois o tutor é um profissional que exercerá funções típicas de tutoria, exigindo-se formação mínima superior e experiência mínima de um ano no magistério (ensino básico ou superior), ou ser pós-graduado. O termo “tutor” é infeliz por trazer a ideia de proteção a um ser frágil. Tutor vai além de proteção ou tutela, na linguagem jurídica, pois esse ator educacional realiza inúmeras funções docentes, bem como administrativas e organizacionais, simultaneamente. O tutor responsável inicia seu contato com a turma, provocando momentos de apresentação e facilidades em um ambiente virtual, além de fornecer

feedback em tom amigável e gerar um senso de comunidade na turma (papel social). O tutor também possui papéis (pedagógico, intelectual e tecnológico), por propor atividades, incentivar pesquisas, avaliar respostas, sintetizar conteúdos, encorajar a construção do conhecimento, interpretar materiais visuais e multimídia.

É preciso entender que o papel do tutor é tão relevante quanto o do professor presencial, ao acompanhar sistematicamente os educandos, buscando soluções diversas para as dificuldades encontradas no ambiente virtual. A tecnologia em sala de aula já é uma realidade, independentemente da modalidade de ensino, pois está além de um ambiente virtual padrão, outros recursos são possíveis, estreitando laços de amizade e confiança entre o tutor e os tutorados e entre os tutorados. O avanço tecnológico permitiu minimizar distâncias e democratizar a construção do conhecimento. Ressalta-se que a educação é um processo de formação moral, ética e social, cujo tutor media o processo de ensino-aprendizagem para um conhecimento efetivo (SILVA, 2017).

O tutor da disciplina “Mediação e Conciliação de Conflitos” iniciou disposto a contribuir com os educandos, conforme as diretrizes e característica da função. Todavia, no exercício de sua função no decorrer da mesma, foi possível notar o distanciamento com o perfil esperado. Dentre os pontos positivos, a empatia ao dar feedback em respostas insuficientes de forma privada, sem intimidar ou constranger os educandos, nem expondo suas fragilidades; e a construção de respostas padrão, cujo educando poderia conferir sua contribuição e se esta atendia minimamente ao esperado para aquela etapa.

Já os pontos negativos foram a redução de feedbacks e comentários nas atividades, bem como a inexistência de questões provocativas de debate nos fóruns de discussão, tornando a participação uma obrigação para obtenção de nota e não um ambiente para solucionar dúvidas, aprender algo novo ou ajudar os demais colegas. Desconhece-se os fatores que levaram a esse cenário, se inexperiência, desvalorização da função no mercado de trabalho ou o grau de responsabilidade para o baixo status em comparação ao professor executor ou acadêmicos presenciais.

Espera-se, com este plano de ação, ampliar as discussões sobre a Educação a Distância e como aprimorar e refinar essa modalidade de ensino tão essencial na democratização do conhecimento.

3 Plano de Ação

3.1 - Proposta de melhoria 1

Elemento da trilha: Fórum do Módulo

Problema identificado: Pouca atuação da tutoria no fórum, bem como pouca ou nenhuma interação entre os estudantes. O problema foi identificado no Módulo 1, Fórum de Discussão. Sabe-se que a educação à distância se baseia na troca de conhecimentos por meio de um ambiente virtual, em especial um Fórum de Discussão. Apesar dessa modalidade de educação exigir autonomia e estudos individuais, é preciso construir diálogos e parcerias entre os estudantes. Dessa forma o aprendizado será produtivo e com múltiplos olhares, especialmente quando se trata de um componente curricular que

envolve mediação de conflitos no espaço judiciário, que requer capacidade de argumentação e defesa de teses.

Proposta de melhoria: Esse problema pode ser facilmente resolvido por meio de maior interação da tutoria com os tutorados. Poderia, além de avaliar a participação, tecer comentários, mesmo que breves. Em conjunto, poderia proporcionar indagações pertinentes àquela participação do educando e engajar a sua participação, preferencialmente na sua contribuição e na dos colegas. Dessa forma, atenderia à própria função ao estimular um ambiente colaborativo.

Responsável pela melhoria: Tutor

3.2 - Proposta de melhoria 2

Elemento da trilha: Fale com a Tutoria

Problema identificado: O problema foi identificado na área “Fale com a Tutoria”. Na área reservada para o estudante se comunicar com o tutor, há uma imagem informativa com detalhes sobre a tutoria síncrona e assíncrona, bem como a possibilidade de mensagem pela área privada, mostrando abertura em atender às demandas. Todavia, os educandos deixavam mensagens e a resposta ocorria tardiamente. Espera-se que o tutor responda em até 72h, porém as respostas variavam de 4 a 6 dias. Algumas respostas foram em 24 horas pela proximidade com as datas avaliativas previstas no cronograma. Isso pode impactar na aprendizagem pela demora do educando em identificar seus erros e ajustar a compreensão. Apesar do tutor disponibilizar dois dias para encontros síncronos, todos foram a noite, podendo dificultar o acesso de algum educando que não tenha esse horário disponível.

Proposta de melhoria: O tutor poderia disponibilizar dois horários, como foi feito, em turnos distintos. Na impossibilidade durante a semana, apontar um encontro eventual (a cada 15 dias, por exemplo) no sábado. Outro ponto é o tutor separar dois a três dias espaçados na semana para verificar as mensagens deixadas pelos educandos no fórum de tutoria, bem como possibilitar o atendimento mais ágil. Outra possibilidade é intercalar o número de atendimentos semanais, onde uma semana teriam dois momentos para ver o referido fórum e na semana seguinte seriam três dias. Ou uma terceira alternativa seria informar aos educandos que as respostas seriam dois dias fixados (segundas e quintas, por exemplo). Assim, o educando se atentaria às datas e preveria o tempo de retorno.

Responsável pela melhoria: Tutor

3.3 - Proposta de melhoria 3

Elemento da trilha: Videoaula

Problema identificado: O problema foi identificado no Módulo 1 – Unidade 2, Videoaula Obrigatória. O vídeo é um dos recursos educacionais abertos do AVA Modelo, que objetiva atender a diferentes públicos e ser multiplataforma. Nesse sentido, é preciso incluir eventuais estudantes deficientes (como a população surda). A videoaula não tem um intérprete em LIBRAS para tornar a aula mais acessível, bem como uma legenda. A legenda automática da plataforma escolhida (Youtube) pode trazer palavras desconexas que dificultem a compreensão do estudante.

Proposta de melhoria: Como melhoria, sugere-se a inclusão de um vídeo com o intérprete em LIBRAS traduzindo a aula, bem como a produção de legenda por uma equipe de Audiovisual, assim, o educando terá acesso ao conteúdo mais fidedigno ao que a professora especialista deseja comunicar em suas aulas. A inclusão de elementos visuais também podem ser um forte aliado em aulas de cunho excessivamente teórico.

Responsável pela melhoria: Coordenação/Gestão do Curso

3.4 - Proposta de melhoria 4

Elemento da trilha: Checkout de Presença

Problema identificado: O problema foi identificado no final do Módulo 1, no fórum de Checkout de Presença, cuja proposta era a construção de um texto de até 300 palavras que respondessem a três questionamentos. Entende-se que há um número elevado de educandos para acompanhar em curto espaço de tempo, mas a atividade tinha apenas duas possibilidades (satisfatória/ insatisfatória) e contava a presença. O problema que impacta no aprendizado dos educandos é a ausência de um suporte ou orientação direcionada à contribuição dos mesmos, como comentários apontando melhorias personalizadas.

Proposta de melhoria:

A proposta seria incluir comentários mais personalizados, apontando os pontos positivos e débeis no texto online da atividade do educando, para que ela (a atividade proposta) cumpra com seu objetivo pedagógico de construção de conhecimento, e não uma mera ferramenta de presença com a ilusão de função didática.

Responsável pela melhoria: Tutor

3.5 - Proposta de melhoria 5

Elemento da trilha: Checkout de Presença

Problema identificado: O problema foi identificado no final do Módulo 2, no Checkout de Presença, cuja proposta foi a realização de um questionário fechado, com três questões, semelhante ao cobrado em Avaliação, recebendo uma nota após o envio.

Proposta de melhoria: O checkout objetiva confirmar a presença do educando na aula (videoaula). Embora as questões propostas estimulem o raciocínio e auxiliem na avaliação processual, a inclusão de nota gerada ao final diverge do objetivo desse elemento, aparentando uma avaliação antes da efetiva e gerando confusão ao educando. A sugestão seria modificar o resultado final, retirando a apresentação da nota, e incluindo mensagens devolutivas pertinentes ao desempenho (número de acertos), já que foram poucas perguntas.

Responsável pela melhoria: Professor Especialista

3.6 - Proposta de melhoria 6

Elemento da trilha: Videoaula

Problema identificado: O problema foi identificado no Módulo 1 – Unidade 2, Videoaula Obrigatória. O tempo do vídeo é longo (38:10 min) considerando o teor altamente teórico, bem como a apresentação (slide) com textos, tornando a aula cansativa para o estudante.

Isso faz com que o estudante diminua seu foco de atenção e, conseqüentemente, a retenção dos conteúdos expostos. O mesmo problema envolvendo slides foi identificado em todas as videoaulas. Já em relação ao tempo, foi identificado em: Módulo I (unidades I e II) e Módulo II (unidade I).

Proposta de melhoria: Como melhoria, sugere-se dividir o tempo do vídeo (por exemplo, duas aulas de 20 minutos) ou reduzir o tempo para até 30 minutos. Apesar de o tema ser altamente teórico, pode-se incluir figuras, esquemas, ou outros elementos visuais (transições e efeitos) para gerar uma melhor compreensão e assertividade do que se está falando. A aula só não ficou totalmente exaustiva pelo perfil da professora especialista, que possui uma explicação clara, linguagem dialógica, carisma e espontaneidade.

Responsável pela melhoria: Coordenação/Gestão do Curso

3.7 - Proposta de melhoria 7

Elemento da trilha: Rubrica de Avaliação

Problema identificado: O problema foi identificado no Módulo 2, bem como no Módulo 3, na avaliação, apesar de alguns critérios serem distintos nas rubricas disponibilizadas. Os estudantes devem propor um planejamento de ação de extensão em quatro etapas, conforme o modelo disponibilizado. Este modelo está bem desenvolvido e auto-explicativo, porém os cinco critérios de avaliação estão pouco claros (para a avaliação pelo tutor) no tocante das respostas esperadas, bem como não foram disponibilizados estes critérios aos educandos para que os mesmos entendessem o que precisavam contemplar para atingir a nota. Não foi encontrado arquivo que orientasse a avaliação pelo tutor, tornando sua atividade menos padronizada e baseada em suas experiências prévias. Além disso, alguns educandos obtiveram mais de uma rubrica enquanto outros não chegaram a receber, ficando sem feedback ou acompanhamento no processo de aprendizagem.

Proposta de melhoria: Como proposta de melhoria, sugere-se que o professor especialista disponibilize um documento explicando ao tutor o que ele deve avaliar para que o mesmo possa identificar e poder dar um feedback ao educando, caso o mesmo indague sobre a nota ou sobre a avaliação dos critérios apontados. Outra melhoria seria disponibilizar os critérios de avaliação e quem fará essa correção das atividades processuais (tutor ou professor especialista). Ao expressar o que se deseja alcançar em cada critério, o educando direcionará sua produção ao saber o que esperar da correção do tutor/professor. Uma terceira melhoria proposta é que o professor especialista deve verificar periodicamente se o tutor está executando suas atividades adequadamente, como tempo de resposta, correções das atividades, atendimento ao educando, disponibilização de feedbacks, assim a aprendizagem do educando será preservada, bem como o bom funcionamento da disciplina.

Responsável pela melhoria: Professor Especialista

3.8 - Proposta de melhoria 8

Elemento da trilha: Feedback

Problema identificado: O problema foi identificado no Módulo 2, avaliação. O feedback tem como objetivo pedagógico fornecer informações sobre o desempenho do educando a fim de orientá-lo e situá-lo sobre seu processo formativo, sendo uma importante ferramenta para ajustes e aprimoramentos no processo de ensino-aprendizagem. Para tanto, precisa ser personalizado e contextualizado, claro e detalhado. O feedback rápido garante qualidade de interação entre tutor e educando, pois demonstra relevância da atividade, acompanhamento de perto, oportunidade de corrigir os erros, potencializar a aprendizagem, assimilação das informações. Todavia, foi constatado poucos comentários de feedback na avaliação do módulo, bem como respostas pouco contextualizadas, claras ou detalhadas para os casos, bem como a demora em retornar às demandas dos educandos. Só observa-se algum feedback quando o tutor envia a rubrica, enquanto os educandos que tiveram o envio reaberto, não obtiveram tal acompanhamento. Observou-se também que alguns educandos enviaram antes da reabertura, puderam reenviar seus trabalhos, e receberam a rubrica após a data do grupo de “reabertura”. Essa disparidade de tratamento abre margem a interpretações de acompanhamento aos adiantados e negligência aos tardios, mesmo com a reabertura pelo professor especialista.

Proposta de melhoria: Como sugestão de melhoria, o tutor precisa determinar dias para verificação das atividades dos educandos, para que todos (ou a maioria) receba o feedback e tenham tempo hábil para ajustes e reenvio. Outro ponto seria melhorar o texto do feedback, pois a maioria foi genérico e simples, onde é preciso ser personalizado, contextualizado e detalhado, para facilitar a identificação e compreensão por parte do educando.

Responsável pela melhoria: Tutor

3.9 - Proposta de melhoria 9

Elemento da trilha: Feedback

Problema identificado: O problema foi identificado no final do Módulo 1, no fórum de Checkout de Presença. O comentário de feedback foi um texto padrão, generalista, que transmite a falsa sensação de contribuição para o desempenho dos educandos. Apesar do perfil do tutor poder ser generalista ou especialista, a principal função é mediar o processo de ensino e aprendizagem de forma a individualizar minimamente o acompanhamento. Uma resposta padrão que traga todas as respostas e que reforça apenas a contribuição com a finalidade de presença desvia da função pedagógica da EaD.

Proposta de melhoria: A proposta seria melhorar o feedback. Pode manter um texto padronizado, pontuando os principais aspectos que atenderiam à proposta do professor executor, mas também apontasse individualmente onde o educando deveria reforçar seus estudos ou identificar o erro para sugerir melhorias. Essa pequena ação melhoraria o processo educativo de forma mais colaborativa e estratégica.

Responsável pela melhoria: Tutor

3.10 - Proposta de melhoria 10

Elemento da trilha: Fórum do Módulo

Problema identificado: O problema foi identificado no Módulo 2, no Fórum de Discussão. O Fórum é um ambiente de debate, compartilhamento e construção de conhecimentos, cuja ferramenta permite maior ação do tutor como mediador e motivador dessas trocas de saberes. Porém, nesse fórum em específico, o tutor respondia com figuras (emojis) aos comentários, como forma de acusar a leitura da contribuição do educando. Das 120 contribuições, pode-se observar que apenas duas contribuições foram analisadas e apontadas as devidas melhorias, de modo privado. Deve-se lembrar que essa é a ferramenta mais rica para a função de tutoria, pois se pode promover a discussão e reflexão dos enunciados propostos pelo professor especialista.

Proposta de melhoria: Como proposta de melhoria, o tutor poderia monitorar ativamente os fóruns, acompanhando as contribuições e incentivando a participação, bem como interagindo com os educandos, ao fazer contribuições desafiadoras ou motivadoras. Não se sabe até que ponto os feedbacks em forma de emoji fazem parte do próprio funcionamento do fórum de discussão (impossibilitando uma avaliação particular por parte do tutor) ou se foi a estratégia do tutor para otimizar os retornos. Mas essa forma pouco contribui pedagogicamente. Os feedbacks mais elaborados poderiam permanecer particulares, a fim de minimizar impactos negativos com eventual reclusão do educando à exposição de suas contribuições publicamente, pois sabe-se que existem educandos mais tímidos e que ante uma resposta errada, sente-se intimidado a participar e interagir com os demais colegas de turma. Vale salientar que o papel do tutor é tornar o ambiente o mais colaborativo e empático possível, estimulando o debate de idéias, em especial em uma disciplina que necessita de tais habilidades e competências: o poder de argumentar e mediar conflitos reais.

Responsável pela melhoria: Tutor

4 Considerações finais

As melhorias sugeridas no presente plano permitem uma Educação a Distância efetiva, pois o AVA Modelo é o espaço de mediação pedagógica, cujo objetivo é ser interativo, participativo e formativo, impactando diretamente na eficácia da tutoria e na experiência do educando nessa modalidade de ensino em expansão.

Do ponto de vista da tutoria, é possível acompanhar o progresso dos educandos, personalizar a trilha como estratégia pedagógica para uma aprendizagem significativa, bem como melhorar a interação com o educando a partir das ferramentas para favorecer a motivação, o vínculo e o engajamento.

Já no aproveitamento dos educandos, materiais multimodais, feedback personalizado e tutoria efetiva, assim como recursos de interatividade e gamificação envolvem os mesmos a participar e facilita a autonomia, reduzindo a frustração e eventual evasão.

O papel pedagógico do tutor é promover a mediação entre os conteúdos, o AVA, os educandos e as ações de extensão. A principal diferença do modelo de ensino a distância é o protagonismo do educando, com constante apoio e orientação do tutor.

No que se refere às ações de extensão, o tutor tem um papel mais complexo, por precisar incentivar a reflexão crítica do papel social, construir a ponte entre a teoria e a

prática, bem como apoiar a elaboração de projetos de intervenção social relevantes. Assim, é possível a formação integral do educando, alinhando conhecimento técnico-científico com o compromisso social.

5 Referências

CORREIA, Rosimara Silva. **Gestão da aprendizagem on-line**. [recurso eletrônico]. Campo Grande: Ed. UFMS, 2024. ISBN: 978-85-7613-681-1.

MATTAR, João. **Tutoria e interação em educação a distância**. São Paulo: Cengage Learning, 2012 (série Educação e tecnologia). ISBN: 978-85-221-1263-0.

SILVA, Cristiane Gama da. Tutoria – um processo educador. In: SANTANA, Otacílio A.; PADILHA, Maria Auxiliadora S. **Tutor EaD e o processo da Tutoria na Universidade Aberta do Brasil**. São Paulo: Editora Blucher, 2017. E-book. ISBN 9788580393019.