TRABALHO FINAL DE CURSO

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

PLANO DE AÇÃO PARA APRIMORAMENTO DA TUTORIA, MEDIAÇÃO PEDAGÓGICA INCLUSIVA E ENGAJAMENTO NO AMBIENTE VIRTUAL DE APRENDIZAGEM (AVA) DO PROGRAMA UFMS DIGITAL

Monique Terezinha Cezário Eleutério
monique.cezario@ufms.br

Rosineia Piva Mancin
rosineia.piva.mancin@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 é apresentar propostas de melhoria para a tutoria do Ambiente Virtual de Aprendizagem (AVA) Modelo 6 – Educação, Ludicidade e Brincadeiras, adotado em uma disciplina extensionista dos cursos de graduação do Programa UFMS Digital da Agead/UFMS, com carga horária de 68 horas (sendo 17 horas dedicadas a ações de extensão). A análise do AVA identificou lacunas na mediação pedagógica, acessibilidade, comunicação e motivação, como respostas impessoais no canal “Fale com a Tutoria”, ausência de critérios de avaliação nos fóruns, materiais sem padrões de acessibilidade e queda progressiva na participação em checkouts. O plano de ação, elaborado com base em relatórios, formulários, feedback e recursos do AVA, propõe dez intervenções, entre elas: estabelecer protocolos de comunicação com prazos máximos para respostas da tutoria; criar rubricas de avaliação transparentes; desenvolver guias de acessibilidade para slides e videoaulas; reestruturar o fluxo de atividades para reduzir sobrecarga; reformular enunciados com linguagem acessível; produzir e-book; e implementar legendas e tradução em Libras nas videoaulas. As ações buscam tornar o ambiente inclusivo, engajar os alunos e alinhar-se aos princípios de motivação autônoma, avaliação contínua e design universal, visando impactar positivamente a qualidade da tutoria e a aprendizagem.

Palavras-chave: Ambiente Virtual de Aprendizagem. Educação a Distância. Tutoria.

1 Introdução

Este trabalho analisa o Ambiente Virtual de Aprendizagem (AVA) Modelo 6 – Educação, Ludicidade e Brincadeiras, utilizado no curso “Educação, Ludicidade e Brincadeiras” do Programa UFMS Digital. A pesquisa inclui a coleta de dados sobre o uso da plataforma (relatórios de participação, taxas de envio de checkouts e formulários de feedback) e a análise dos recursos disponíveis para interação, comunicação e avaliação. O foco está na revisão das funcionalidades existentes e na identificação de lacunas na mediação pedagógica, acessibilidade e motivação dos alunos.

O estudo investiga como os elementos do AVA — organização dos conteúdos, clareza das orientações, recursos interativos e estratégias de avaliação — influenciam o engajamento e a aprendizagem dos estudantes. O objetivo é compreender se a estrutura do AVA promove autonomia, participação ativa e construção do conhecimento.

O objetivo geral deste plano de ação é aprimorar a tutoria e o suporte pedagógico no AVA Modelo 6, criando um ambiente mais acessível, interativo e motivador. O plano se divide em duas etapas: diagnóstico do AVA Modelo 6 e a apresentação das dez propostas de melhoria. Cada proposta detalha o problema identificado, a solução sugerida e o responsável pela execução.

2 Diagnóstico do AVA Modelo

O AVA Ambiente Modelo 6 - Educação, Ludicidade e Brincadeiras analisado apresenta importantes recursos para a interação e organização das atividades. O canal “Fale com a Tutoria” permite comunicação assíncrona entre alunos e tutores, enquanto o “Fórum do Módulo” facilita a troca de experiências. O “Checkout de Presença” confirma a participação dos alunos, e o “Plano de Ensino” detalha objetivos, conteúdos, estratégias e avaliação. O “Formulário de Feedback” coleta as opiniões dos alunos, e o “Enunciado de Avaliação” orienta sobre a prova ou tarefa final. O “Modelo de Relatório de Ação de Extensão” serve como guia para a elaboração de relatórios. No entanto, as videoaulas e slides, apesar de complementares, carecem de recursos de acessibilidade. O 'E-book da Disciplina' é uma ferramenta útil para consulta offline, promovendo a inclusão e flexibilidade no estudo.

Em relação à atuação da tutoria apresenta pontos a melhorar, como a ausência de prazo definido para resposta no “Fale com a Tutoria”, resultando em atrasos superiores

a 48 horas. Gunawardena (1998) alerta que respostas após esse período comprometem o processo educacional do aluno, sugerindo um tempo máximo de 24 horas para feedback. Além disso, o estilo de interação é impessoal, com respostas curtas ou emoticons, dificultando o esclarecimento das dúvidas. A mediação pedagógica, por sua vez, ocorre de forma descontínua e sem critérios públicos de avaliação, dificultando a compreensão das expectativas dos alunos. Rodrigues (2013) destaca que o fórum deve promover cooperação, análise crítica, diálogo e autoavaliação.

Quanto à orientação ao acesso, A falta de diretrizes de acessibilidade nos materiais compromete a inclusão. Braga et al. (2017) reforçam a necessidade de "orientações de acessibilidade específicas" para diferentes tipos de conteúdo. Além disso, o suporte motivacional precisa de ajustes. A ausência de estratégias para promover a autonomia e o pertencimento dos alunos pode explicar a queda nas taxas de participação. Nesse sentido, Deci e Ryan (2000, apud Durso et al., 2016) afirmam que "para que o ser humano se sinta intrinsecamente motivado, torna-se necessário que três elementos sejam atendidos: autonomia, competência e senso de pertencimento".

A motivação está diretamente relacionada ao envolvimento dos estudantes na aprendizagem. A teoria de Qualidade para Educação Superior à Distância afirma que "um dos pilares para garantir a qualidade de um curso a distância é a interatividade entre professores, tutores e estudantes" (Brasil, 2007). Para que essa interação seja contínua, é necessário um sistema de tutoria que favoreça o acompanhamento e a troca entre os participantes. Rodrigues (2013) destaca que o fórum deve promover "cooperação, análise crítica, diálogo, discussão e autoavaliação", contribuindo para uma aprendizagem mais participativa.

Adicionalmente, Moraes (2014) afirma que a

> "avaliação do aprendizado, sendo vista como processo contínuo, estimula o educador na busca de critérios que não só mostrarão o quanto o aluno sabe como também seu processo de construção do conhecimento".

Essa perspectiva também está alinhada com a ideia de Deci e Ryan (2000, apud Durso et al., 2016), de que "a motivação dos indivíduos facilita a aprendizagem e o desempenho". Nessa linha, Jesus e Borges (2014) afirmam que "é preciso estudar, desenvolver e aperfeiçoar modos de avaliação desses processos e sistemas", de modo a ampliar a compreensão sobre as práticas formativas no ambiente virtual. 3 Plano de Ação

3.1 - Proposta de melhoria 1

Elemento da trilha: Fale com a Tutoria

Problema identificado: Presença de mensagens de alunos sem resposta, como na aluna Daniela Marques dos Santos. Foram também identificadas respostas curtas e impessoais, por vezes limitadas a emoticons, mesmo diante de questionamentos e dúvidas, contrariando os princípios estabelecidos nos Referenciais de Qualidade para Educação Superior à Distância.

Proposta de melhoria: Segundo Abreu-e-Lima e Alves (2011), não há consenso sobre o prazo ideal para que tutores respondam aos alunos, mas a falta de retorno pode causar a sensação de descaso ou abandono. Por isso, propõe-se um protocolo de atendimento com prazo máximo de resposta no canal “Fale com a Tutoria” e a divulgação desse prazo aos alunos. Também é necessário fornecer orientações para garantir respostas personalizadas, objetivas e acolhedoras, evitando respostas genéricas ou emoticons. Além disso, recomenda-se criar um canal direto com a coordenação para que os alunos possam relatar falhas de comunicação e sugerir melhorias.

Responsável pela melhoria: Tutor

3.2 - Proposta de melhoria 2

Elemento da trilha: Fórum do Módulo

Problema identificado: A atividade proposta nos fóruns de discussão solicita que os alunos compartilhem experiências e reflexões sobre o conteúdo aprendido nos módulos. No entanto, não há critérios de avaliação visíveis para os alunos. Embora o campo de nota esteja visível, não são fornecidas informações claras sobre os aspectos que serão considerados na avaliação, como conteúdo, fundamentação, interação com colegas, estrutura textual, entre outros aspectos.

Proposta de melhoria: Elaborar e disponibilizar uma rubrica de avaliação clara nos fóruns, com a descrição dos critérios utilizados para atribuição da nota. Essa rubrica deve estar visível aos alunos antes da realização da atividade, podendo ser anexada diretamente ao fórum ou disponibilizada no mural de avisos da disciplina.

Responsável pela melhoria: Professor Especialista

3.3 - Proposta de melhoria 3

Elemento da trilha: Slide da Videoaula

Problema identificado: Embora apresentem conteúdo bem estruturado, os slides apresentam limitações no que diz respeito à acessibilidade e ao design visual. Observa-se o uso de grandes blocos de texto, poucas imagens ilustrativas, infográficos ou animações; além de puco contraste entre o texto azul e o fundo branco, dificultando o acesso equitativo ao conteúdo.

Proposta de melhoria: Elaborar e disponibilizar guias de acessibilidade baseados nas recomendações do W3C, adaptados aos formatos de EAD (slides, documentos texto e PDFs), que especifiquem padrões de contraste, uso de texto alternativo para imagens. Esses guias orientarão a criação e a revisão de materiais, assegurando que os materiais atendam às necessidades dos alunos com ou sem deficiência visual.

Responsável pela melhoria: Coordenação/Gestão do Curso

3.4 - Proposta de melhoria 4

Elemento da trilha: Checkout de Presença

Problema identificado: Foi possível observar que, ao final de cada módulo, houve uma diminuição no envio dos checkouts de presença: 52,78% no módulo 1; 46,53% nos módulos 2 e 3; e 38,19% no módulo 4. Essa redução pode estar associada à ausência de fatores que sustentam a motivação dos participantes. A motivação intrínseca, por exemplo, depende da percepção de competência e autonomia, que são elementos importantes para manter o engajamento e dar sentido às atividades realizadas.

Proposta de melhoria: Propõe-se que a atividade de checkout de presença tenha um propósito claro. Além disso, recomenda-se que o envio do checkout seja obrigatório para a liberação do módulo seguinte, com reforço na comunicação por meio de lembretes enviados por e-mail ou pela plataforma.

Responsável pela melhoria: Professor Especialista

3.5 - Proposta de melhoria 5

Elemento da trilha: Plano de Ensino

Problema identificado: A avaliação no plano de ensino é apresentada de forma genérica, sem critérios, pesos ou instrumentos definidos. Não fica claro como cada atividade contribui para a nota final, o que pode dificultar o acompanhamento do desempenho pelos alunos. Por isso, é importante entender a avaliação como um processo contínuo, que deve estar conectado ao aprendizado ao longo da disciplina.

Proposta de melhoria: Sugere-se reestruturar a seção de avaliação do plano de ensino, detalhando critérios, pesos e instrumentos. A proposta inclui três eixos: (1) participação nos fóruns, com avaliação da frequência e qualidade das contribuições, focando na articulação entre teoria e prática; (2) atividades práticas, envolvendo propostas adaptadas a diferentes contextos, avaliadas por coerência pedagógica, criatividade e aplicabilidade; e (3) leitura e reflexão crítica, com produção de textos baseados nas leituras, considerando argumentação, clareza e relação com os conteúdos da disciplina.

Responsável pela melhoria: Professor Especialista

3.6 - Proposta de melhoria 6

Elemento da trilha: Feedback

Problema identificado:O formulário analisado não apresenta, logo no início, informações sobre o número de seções e o tempo estimado para preenchimento. Essa ausência pode causar insegurança nos alunos, diminuindo o engajamento e levando a respostas apressadas ou ao abandono. Outro problema é o uso de uma escala com apenas três opções em todas as seções, o que limita a expressão das opiniões e dificulta uma avaliação mais precisa. Além disso, faltam explicações introdutórias em cada bloco de perguntas, o que prejudica a compreensão dos itens e seus objetivos. Apesar de haver um campo aberto para os alunos escreverem o que mais e o que menos gostaram — o que é um ponto positivo —, a estrutura geral do formulário dificulta uma participação mais consciente e reflexiva. Esses fatores comprometem tanto o engajamento quanto a qualidade das respostas obtidas.

Proposta de melhoria: Para aumentar o engajamento dos alunos e favorecer um preenchimento mais atento, sugere-se incluir, no início do formulário, um breve aviso com o número de seções (ex: 4) e o tempo estimado de conclusão (ex: 10 minutos). Isso oferece uma visão geral do percurso, gerando mais segurança e disposição para responder com cuidado. Recomenda-se também substituir a escala atual de três pontos por uma mais ampla (como “Muito ruim” a “Muito bom”), permitindo respostas mais variadas e evitando escolhas automáticas. É importante padronizar as legendas das escalas em todo o formulário para facilitar a compreensão. Quanto aos campos abertos, sugere-se renomeá-los para “Pontos positivos” e “Pontos a melhorar”, tornando os títulos mais claros e objetivos, o que pode orientar melhor as respostas dos alunos.

Responsável pela melhoria: Coordenação/Gestão do Curso

3.7 - Proposta de melhoria 7

Elemento da trilha: Enunciado de atividade ou avaliação

Problema identificado: O enunciado da avaliação é extenso, usa linguagem técnica e formal, o que pode passar a impressão de que se trata de uma tarefa complexa e difícil. Além disso, o "Checkout de Presença" e a "Avaliação do Módulo" estão organizados de forma sequencial no final do módulo, justamente quando os alunos já estão cansados. Essa estrutura pode estar contribuindo para a baixa taxa de respostas (menos de 50%), indicando que muitos não chegam a concluir essa etapa. Como resultado, a avaliação — que deveria ajudar na consolidação do aprendizado — acaba sendo vista apenas como mais uma exigência, sem um propósito claro. Isso afeta tanto a compreensão do conteúdo quanto a qualidade da experiência de aprendizagem.

Proposta de melhoria: Sugere-se reestruturar o enunciado da avaliação em blocos curtos e objetivos, com subtítulos como “Por que fazer?”, “Como funciona?” e “Próximos passos”, para facilitar a leitura e a compreensão da atividade. Recomenda-se também o uso de uma linguagem mais próxima do aluno, substituindo termos técnicos por explicações claras — por exemplo: trocar “o sistema sorteará” por “o sistema escolhe automaticamente 10 perguntas diferentes para você responder”. O tempo limite de 4 horas pode ser mantido, mas apresentado de forma mais motivadora, como: “Você pode levar até 4h, mas a maioria conclui em 30 a 45 minutos.” Além disso, propõe-se reorganizar o fluxo das atividades no módulo: o “Checkout de Presença” deve aparecer logo após os slides de cada unidade, facilitando o registro imediato da participação. A “Avaliação do Módulo” deve vir após o “Fórum de Discussão”,

Responsável pela melhoria: Professor Especialista

3.8 - Proposta de melhoria 8

Elemento da trilha: Modelo do Relatório da Ação de Extensão

Problema identificado: O modelo de relatório não oferece orientações claras sobre como preenchê-lo, apresentando apenas títulos e diretrizes genéricas, sem indicar extensão ou fornecer exemplos de referência. A falta de instruções detalhadas pode gerar insegurança e procrastinação, prejudicando o objetivo de promover reflexão crítica. Isso pode ter influenciado o baixo número de envios: apenas 44 dos 144 participantes enviaram o relatório, representando 31%. A ausência de exemplos dificultou a compreensão do que era esperado, desmotivando os alunos.

Proposta de melhoria: Sugere-se uma estrutura clara para os relatórios, com limites de extensão e exemplos para cada seção. O resumo deve ter de 150 a 200 palavras, resumindo objetivo, procedimentos e resultados. A introdução, de até uma página (400 a 500 palavras), deve contextualizar o tema e os objetivos. A metodologia deve ser descrita em 300 a 350 palavras, abordando local, participantes e estratégias. Os resultados e reflexões, de 500 a 700 palavras, devem integrar atividades e análise dos efeitos observados, avanços, dificuldades e aprendizagens. Exemplos podem esclarecer o nível esperado, auxiliando na produção de relatórios mais organizados e coerentes.

Responsável pela melhoria: Coordenação/Gestão do Curso

3.9 - Proposta de melhoria 9

Elemento da trilha: Videoaula

Problema identificado: Cada módulo possui duas vídeo-aulas de cerca de 30 minutos, sem divisões internas e sem recursos de acessibilidade, como legendas ou intérprete de Libras. Esse formato longo exige mais atenção do aluno, sobrecarregando sua cognição. A falta de legendas e tradução em Libras impede o acompanhamento por pessoas com deficiência auditiva, comprometendo a inclusão e a compreensão de termos técnicos e detalhes visuais. Isso reduz a retenção de informações, o engajamento e pode levar os alunos a abandonar o conteúdo ou deixar de entender pontos importantes.

Proposta de melhoria: Sugere-se dividir os módulos em mais unidades, com vídeos curtos de 10 a 15 minutos, cada um abordando um único tópico. Isso facilita a compreensão e revisão do conteúdo. Recomenda-se também adicionar legendas com correção ortográfica e fidelidade ao áudio, além de incluir intérprete de Libras para garantir acessibilidade. Essas medidas atendem às diretrizes de design universal e à legislação de acessibilidade, promovendo igualdade no acesso ao conteúdo. Por fim, propõe-se inserir uma atividade breve ao final de cada bloco para reforçar o aprendizado antes do próximo vídeo.

Responsável pela melhoria: Professor Especialista

3.10 - Proposta de melhoria 10

Elemento da trilha: E-book da disciplina

Problema identificado:A ausência de um e-book ou livro digital organizado por tópicos, capítulos e módulos compromete a experiência formativa dos alunos. Conteúdos

fragmentados em arquivos isolados ou postagens dificultam a construção de uma linha lógica de raciocínio e a conexão entre os temas. Além disso, a falta de material acessível offline limita a consulta contínua, anotações e aprofundamento, prejudicando a autonomia dos alunos no processo de aprendizagem.

Proposta de melhoria: Sugere-se criar um e-book didático que reúna todos os conteúdos da disciplina de forma estruturada, alinhado aos módulos da trilha de aprendizagem. O material, disponível em formato PDF interativo, deve incluir links, imagens e esquemas visuais para facilitar a navegação e estimular o engajamento. O e-book servirá como material complementar para estudo, revisão e fixação, promovendo acessibilidade e flexibilidade no ambiente virtual.

Responsável pela melhoria: Professor Especialista

4 Considerações finais

As melhorias propostas visam aumentar a clareza dos processos no AVA e engajar os alunos. A definição de prazos e protocolos no canal “Fale com a Tutoria” assegura um retorno rápido e orientações consistentes. A rubrica nos fóruns e a reestruturação da avaliação no plano de ensino oferecem critérios claros, auxiliando o aluno na autoavaliação e no planejamento. Guias de acessibilidade e a divisão das vídeo-aulas facilitam o acesso ao conteúdo, podendo aumentar a taxa de conclusão dos módulos. A ampliação da escala e do mapa de navegação no formulário de feedback gera dados mais precisos, permitindo ajustes contínuos. A padronização dos relatórios de extensão orienta o aluno em cada etapa, reduzindo dúvidas e atrasos. O tutor atua como mediador, esclarecendo dúvidas, aplicando os critérios de avaliação e conectando as atividades de extensão com os objetivos do curso, promovendo o senso de pertencimento e favorecendo o aproveitamento dos alunos na EaD.

5 Referências

ABREU-E-LIMA, D. M.; ALVES, M. N. **O feedback e sua importância no processo de tutoria a distância**. Pro-Posições, Campinas, v. 22, n. 2 (65), p. 189-205, maio/ago. 2011. Disponível em: http://www.scielo.br/pdf/pp/v22n2/v22n2a13.pdf. Acesso em: 03 mai. 2025.

BRAGA, Juliana Cristina et al. **Mapeamento de problemas e recomendações para conteúdos instrucionais acessíveis para pessoas com deficiência visual**. 2017. Disponível em: https://www.w3c.br/traducoes/wcag/wcag21-pt-BR/. Acesso em: 03 mai. 2025.

BRASIL. Ministério da Educação. Secretaria de Educação a Distância. **Referenciais de qualidade para educação superior à distância**. Brasília: Ministério da Educação/Secretaria de Educação a Distância, 2007. Disponível em: http://portal.mec.gov.br/seed/arquivos/pdf/legislacao/refead1.pdff. Acesso em: 03 mai. 2025.

CORREIA, Rosimara Silva. **Gestão da aprendizagem on-line**. Campo Grande - MS: AGEAD/UFMS, 2024.

COSTA, Andressa Floreena Gama da. **Tutoria e Mediação da Aprendizagem**. Campo Grande: AGEAD/UFMS Digital, 2024.

DE OLIVEIRA DURSO, Smauel; NASCIMENTO, Eduardo Mendes; DA CUNHA, Jacqueline Veneroso Alves. **Fatores motivadores da realização de disciplinas em EAD**: um estudo sob a ótica da teoria da autodeterminação. Future Studies Research Journal: Trends and Strategies, v. 8, n. 2, p. 83-116, 2016. Disponível em: file:///home/monique/Downloads/document.pdf. Acesso em: 03 mai. 2025.

DECI, Edward L.; RYAN, Richard M. **The "what" and "why" of goal pursuits:** Human needs and the self-determination of behavior. Psychological Inquiry, v. 11, n. 4, p. 227-268, 2000.

JESUS, Diovana Paula de; BORGES, Eliane Medeiros. A EaD no contexto educacional: propostas para avaliação. Revista Brasileira de Aprendizagem Aberta e a Distância, v. 13, 2014. Disponível em: https://seer.abed.net.br/RBAAD/article/view/257. Acesso em: 04 mai. 2025.

MORAES, Simone Becher Araujo. **Notas sobre a avaliação da aprendizagem em Educação a Distância**. EAD em Foco, v. 4, n. 2, 2014. Disponível em: https://eademfoco.cecierj.edu.br/index.php/Revista/article/view/229. Acesso em: 04 mai. 2025.

RODRIGUES, Nice Vânia Machado et al. **Avaliação da Aprendizagem em Educação a Distância através do Fórum** (Interface Educacional). Interfaces Científicas-Educação, v. 1, n. 3, p. 43-53, 2013. Disponível em: https://periodicosgrupotiradentes.emnuvens.com.br/educacao/article/view/488. Acesso em: 03 mai. 2025.

SANTOS, Fabiano Antonio dos. **Avaliação da Aprendizagem na EaD**. Campo Grande - MS: AGEAD/UFMS, 2024.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE MATO GROSSO DO SUL. **Estudantes e professores podem avaliar disciplinas do segundo semestre até 11 de novembro**. Campo Grande: UFMS, 2024. Disponível em: https://www.ufms.br/estudantes-e-professores-podem-avaliar-disciplinas-do-segundo-semestre-ate-11-de-novembro/. Acesso em: 04 mai. 2025.

W3C BRASIL. **Diretrizes de acessibilidade para conteúdo web (WCAG 2.1)**. Tradução da recomendação do W3C de 5 de junho de 2018. São Paulo: Ceweb.br/NIC.br, 2019. Disponível em: https://www.w3c.br/traducoes/wcag/wcag21-pt-BR/. Acesso em: 03 mai. 2025.