

TRABALHO FINAL DE CURSO

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

TUTORIA NA PRÁTICA

Marianne Almeida Rodrigues
marianne.rodrigues@ufms.com.br

Edma Ferreira da Silva Souza
edma.ferreira@ufms.com.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 na análise das problemáticas identificadas com suas respectivas propostas de melhorias do processo de tutoria, da organização e ajustes dos materiais pedagógicos da trilha de aprendizagem do AVA modelo da disciplina.

Palavras-chave: Mediação. Tecnologia. Ambiente. Virtual.

1 Introdução

O surgimento da tutoria em EaD tem como marco os cursos de correspondência e sua trajetória histórica passa por gerações. A primeira geração da EaD o ensino estava centrado no tutor que realizava várias funções (Costa, 2024).

A segunda geração, que ocorreu na primeira metade do século XX é intrínseca ao avanço da tecnologia onde surge o rádio e a televisão. Nesse período tem um marco significativo a criação de cursos universitários a distância em países desenvolvidos. Aqui, o tutor presencial tem a função de organizar o espaço educativo e recepcionar os alunos durante as transmissões conforme apontado por Costa (2024).

A terceira geração, tem o marco da criação da Universidade Aberta do Brasil (UAB) que trouxe novos cenários ao trabalho de tutoria EaD onde a tecnologia é compreendida como um suporte de aprendizagem e tem o foco principal no processo de ensino e aprendizagem (Costa, 2024).

Segundo Arruda e Arruda (2015) a EaD tem um impacto significativo da sociedade brasileira, pois representa a democratização do acesso ao ensino superior e incita às Políticas Públicas.

Desta forma, diante do exposto, o presente trabalho tem como objetivo primordial realizar uma análise diagnóstica e 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.

Este trabalho, está organizado em introdução, diagnóstico do AVA modelo da disciplina de Mediação e Conciliação de Conflitos, Plano de ação com apresentação dos dez pontos críticos identificados no AVA da disciplina em questão, seguidos das propostas de melhorias, das considerações finais e das referências bibliográficas

2 Diagnóstico do AVA Modelo

Os elementos escolhidos para análise no AVA Modelo foram: Fórum, Atividade/Avaliação, Fale com a Tutoria, Checkout de presença, Feedback, relatório da ação de extensão, videoaulas.

O AVA analisado possui uma estrutura composto por 6 blocos, sendo que no primeiro traz um contexto introdutório, do segundo ao quarto estão os módulos com seus conteúdos principais, o quinto é o módulo de recuperação e o sexto é de avaliação das disciplinas. Os módulos são sequenciais e contém duas unidades cada

Costa (2024) descreve os fóruns de discussão como sendo um espaço utilizado para que seja promovida a discussão e reflexão sobre os conteúdos e materiais do curso, onde é fundamental que seja incentivado a participação ativa dos alunos.

O tutor desta disciplina tem um perfil que preza pela clareza organizacional e segue as estruturas lógicas conforme os textos dos fóruns, possui um foco no conteúdo técnico e objetivo e tem facilidade com o conteúdo normativo e institucional, trazendo termos institucionais e legislação conforme é exigido pelo tipo de disciplina. Na avaliação possuiu uma postura ativa e avalia considerando os conceitos e estruturas de maneira bastante objetiva. O tipo de linguagem é do tipo impessoal e pouco empática não demonstrando situações de empatia, calor humano e motivação. Faz pouco incentivo a autonomia e

reflexão crítica e pouca relação da teoria com a prática e valoriza muito o produto e pouco o processo.

O tutor no contexto atual das novas tecnologias deve possuir competências e habilidades para o exercício da tutoria em EaD, onde através do AVA deve facilitar as discussões em fóruns, fornecer material de apoio e complementar, atribuir sempre o feedback individualizado e monitorar e acompanhar o progresso de cada aluno. O tutor deve ser ativo e estimular a participação dos alunos como por exemplo nos fóruns de discussão, onde o mesmo deve monitorar e acompanhar as contribuições dos estudantes trazendo feedbacks que sejam construtivos e com orientações complementares, conforme necessidade (Costa, 2024).

Costa (2024) aponta que o tutor desempenha papéis administrativo e organizacional, Papel social, Papel pedagógico e intelectual e Papel tecnológico.

3 Plano de Ação

3.1 - Proposta de melhoria 1

Elemento da trilha: Enunciado de atividade ou avaliação

Problema identificado: O enunciado do fórum do módulo 1 traz poucas considerações sobre a retomada dos estudos do módulo falta melhor coesão textual e com informalidade excessiva como: "peço", sem uma leitura clara e concisa

Proposta de melhoria: realização de um texto introdutório retomando os estudos e melhorias na coesão textual, sem repetição de termos como a palavra "justiça" e estratificação das perguntas para facilitar o entendimento por parte dos estudantes.

Responsável pela melhoria: Professor Especialista

3.2 - Proposta de melhoria 2

Elemento da trilha: Enunciado de atividade ou avaliação

Problema identificado: O enunciado da avaliação do módulo deixa algumas falhas, como não apresentar na descrição o tempo de duração da atividade. A mensagem não reforça para a necessidade aprendizagem e está escrita em bloco, de cunho apenas informativo e descritivo com ausência para uma organização visual e mediação pedagógica. O enunciado da avaliação deve estimular o máximo dos alunos para contribuir para que a mesma contribua para o processo de ensino e aprendizagem.

Proposta de melhoria: como a mensagem cumpre sua função informativa, é preciso ser enriquecida com elementos de mediação pedagógica, estrutura visual e coesão textual, de acordo com o que se espera de um tutor em um ambiente virtual de aprendizagem. Para melhorar a organização visual por trazer o uso de tópicos como:

Sobre o questionário: - Contém 10 questões sorteadas do banco de questões. Você terá até ****4 horas**** para concluir. Atenção: só inicie se tiver tempo disponível. Quanto a mediação pedagógica pode-se sugerir: "Este questionário tem como objetivo consolidar os principais conceitos do módulo e ajudá-lo(a) a refletir sobre o que foi aprendido."

Responsável pela melhoria: Professor Especialista

3.3 - Proposta de melhoria 3

Elemento da trilha: Fale com a Tutoria

Problema identificado: o tópico de “Fale com a Tutoria”, a tutora traz respostas curtas e diretas e até mesmo alunos sem respostas. Esse espaço é um local para que o aluno e o tutor possam estabelecer uma comunicação direta tratando de assuntos pedagógicos, técnicos e motivacionais ao longo da trilha de formação. É, portanto, uma ferramenta essencial na mediação pedagógica, um canal de humanização da modalidade de ensino EAD e um instrumento de prevenção à evasão.

Proposta de melhoria: o tutor deve necessariamente responder todas as interações nesse espaço e sem deixar alunos sem respostas. Tendo como objetivos: apoiar o estudante nas dúvidas pedagógicas, orientar o uso do ambiente virtual, promover acolhimento e escuta ativa, estimular a autonomia e a organização, atuar como ponte entre o estudante e a coordenação/professor.

Responsável pela melhoria: Tutor

3.4 - Proposta de melhoria 4

Elemento da trilha: Videoaula

Problema identificado: Na videoaula do módulo 1 traz a apresentação com visualização de slides com textos carregados de informações e poucos recursos visuais. Além disso a aula ficou demorada em cada bloco de slide.

Proposta de melhoria: o ideal que a videoaula seja atrativa e interativa, buscando com uma linguagem clara e concisa transmitir o conteúdo, assim a apresentação visual deve ser leve, os slides devem trazer palavras-chaves, resumos, tópicos, esquemas e figuras para que o estudante tenha foco na fala e no visual.

Responsável pela melhoria: Professor Especialista

3.5 - Proposta de melhoria 5

Elemento da trilha: Fórum do Módulo

Problema identificado: Alguns feedbacks atribuídos na avaliação do módulo 3 Ação extensionista: “Vamos mediar?” estão centrados somente nas falhas do aluno, com foco em excesso nos esforços e sem valorizar o esforço, havendo ausência de uma orientação concreta e sugestão de como pode melhorar e uma linguagem em um tom seco sem aprofundar a interação.

Proposta de melhoria: A sugestão é para a construção de um feedback tipo sanduíche como no exemplo analisado:

Olá, xxxxx! Tudo bem? Parabéns pelo envio da atividade! É notável o seu comprometimento com a proposta, e o resumo está claro e bem estruturado. Você demonstrou uma boa compreensão geral do tema.

Sobre alguns pontos que podem ser aprimorados:

- **Resumo:** Está bem escrito e coeso. Apenas fique atento ao uso do termo “**capacitação**”, pois essa atividade não tem como objetivo formar mediadores certificados — isso requer cursos reconhecidos pelo CNJ.

- **Introdução:** Seria interessante incluir um referencial teórico que fundamente a ação. Isso fortalece sua justificativa e mostra que há base conceitual por trás da proposta.
- **Atividades desenvolvidas:** A descrição está clara, mas a inclusão de evidências visuais ou documentais (como fotos, listas ou registros) enriqueceria bastante o relato. Além disso, sugerimos relacionar as atividades diretamente ao referencial teórico utilizado.
- **Referências:** Não identifiquei a lista de autores consultados. Mesmo que tenha utilizado poucos materiais, é importante inseri-los ao final do texto para valorizar sua pesquisa.

No geral, sua atividade tem uma base sólida e com pequenos ajustes pode ficar ainda mais completa. Continue se dedicando — você está no caminho certo!

Conte comigo para o que precisar!

Responsável pela melhoria: Tutor

3.6 - Proposta de melhoria 6

Elemento da trilha: Fórum do Módulo

Problema identificado: Poucas interações do tutor durante as participações do Módulo 2 e o enunciado do fórum não está claro e escrito de maneira clara como nos trechos: “Convidamos que examine e debata” traz uma estrutura formal inadequada, bem como o trecho “ênfatizando a importância da habilidade e técnicas”. Assim, a clareza no enunciado deve ser feita de forma a facilitar o aprendizado e favorecer a discussão pelos alunos. As perguntas também podem ser melhor estruturadas para facilitar a discussão pelos alunos e interação dos mesmos.

Proposta de melhoria: Como proposta de melhoria, tem-se a estratificação das perguntas, trazendo mais clareza e objetividade, como por exemplo: Imagine que você é o mediador(a) responsável por essa sessão. Com base nos conteúdos estudados e nas técnicas de mediação, responda: Qual deve ser a postura do mediador em casos como esse? Quais estratégias e técnicas você utilizaria para facilitar o diálogo entre as partes? Como garantir que o foco da mediação seja o bem-estar das crianças?

Desta forma fica mais clara e objetiva a participação dos alunos em responder as perguntas em forma de texto e interagir na resposta do colega.

Responsável pela melhoria: Professor Especialista

3.7 - Proposta de melhoria 7

Elemento da trilha: Modelo do Relatório da Ação de Extensão

Problema identificado: O modelo do relatório da ação de extensão apresenta algumas falhas e inconsistências que dificultam a compreensão e podem atrapalhar no processo de escrita do relatório pelos alunos. O modelo apresenta instruções pouco didáticas e muito genéricas que podem levar a surgimento de dúvidas. No tópico de Metodologia está limitado ao relacionamento das atividades sendo que essa atribuição está no tópico de "atividades desenvolvidas". O documento não apresenta os critérios de avaliação. Não traz ainda as orientações sobre a formatação geral como fonte, espaçamento, número de páginas ou normas da ABNT. A clareza de informações é demasiado importante para o

desenvolvimento de qualquer trabalho, o que em sua ausência, pode contribuir para o desempenho insatisfatório do aluno.

Proposta de melhoria: O modelo deve trazer instruções didáticas como abordando exemplos e orientações práticas, como um modelo de template preenchido. Alterar a metodologia para o planejamento da ação (objetivos, métodos, justificativas, planos) e o tópico de "atividades desenvolvidas" ficar a cargo da execução da ação. Apontar os critérios de avaliação, como fotos, depoimentos, fundamentação teórica, etc. Trazer as orientações da formatação ou seguir a ABNT, número mínimo de páginas em um bloco de instruções gerais de formatação

Responsável pela melhoria: Professor Especialista

3.8 - Proposta de melhoria 8

Elemento da trilha: Checkout de Presença

Problema identificado: Por se tratar da atividade final do curso, a mesma não trouxe um tom de acolhimento e uma linguagem motivacional, sendo mais voltado para uma perspectiva técnica e direta. Além disso tem uma ausência de contextualização pedagógica da tarefa, bem como falta de clareza técnica e objetividade em alguns trechos. Trouxe ainda o Link solto e ausência de instrução técnica para acessibilidade e a falta de referência ao prazo ou local de envio no AVA. Assim, pode dificultar a compreensão e o desenvolvimento da atividade por parte dos alunos comprometendo o resultado.

Proposta de melhoria: Estruturar melhor o texto em uma linguagem acolhedora e motivacional trazendo ainda um momento de conexão e empatia, para promover engajamento. É fundamental que traga sempre a relação da teoria com a prática, sempre motivando com um propósito. Trazer e orientar os links de acesso e por fim, o local e prazo de envio pois isso pode gerar insegurança e atrasos.

Responsável pela melhoria: Professor Especialista

3.9 - Proposta de melhoria 9

Elemento da trilha: Feedback

Problema identificado: O formulário disponibilizado para avaliação e feedback da disciplina traz algumas falhas como por exemplo, apresentar as mesmas opções de pergunta nas seções de: Avaliação da Estrutura Pedagógica e Avaliação da Metodologia, além disso, traz muitas opções para assinalar o que torna a leitura não prazerosa e lenta e corre o risco do estudante só marcar sem ler. As respostas abertas são genéricas e sem um direcionamento específico de algo a ser analisado como por exemplo: o que você menos gostou, deixando respostas ineficaz para a análise da disciplina.

Proposta de melhoria: Considerando que o feedback é uma ferramenta muito importante para análise dos resultados a mesma deve representar o entendimento do estudante em questões que podem ser melhoradas quanto a organização do curso, da metodologia, da estrutura pedagógica e do quadro docente e tutor. Assim, sugere-se que também seja verificado sobre a atuação do professor e do tutor, trazendo blocos concisos e com clareza de opções, respostas abertas com perguntas direcionadas como por exemplo: quais foram as maiores dificuldades encontradas em relação ao material disponibilizado? Para que dessa forma, de fato, reflita uma avaliação fidedigna com a realidade.

Responsável pela melhoria: Coordenação/Gestão do Curso

3.10 - Proposta de melhoria 10

Elemento da trilha: Checkout de Presença

Problema identificado: No módulo 3, onde tem a tarefa do checkout de presença, tem poucos envios para a quantidade de estudantes participantes e nem todas receberam notas e feedbacks. A ausência desse recurso compromete a aprendizagem do estudante que não recebe um retorno do que foi produzido, além de desmotivar e não trazer os pontos fortes e sugestões de melhorias.

Proposta de melhoria: É imprescindível que a avaliação ocorra de maneira individualizada para cada envio e seja efetiva, tanto de maneira quantitativa, mas qualitativa. A adoção de feedbacks estilo sanduíche é uma opção eficaz, onde elogia, sugere melhorias e conclui com os pontos fortes.

Responsável pela melhoria: Professor Especialista

4 Considerações finais

Como resultado da análise do AVA modelo da disciplina de Mediação e Conciliação de Conflitos foi possível verificar 10 problemas e propor melhorias e reformulações. As melhorias apontadas nos elementos da trilha como enunciado de atividades, fale com a tutoria, fórum do módulo, videoaula, relatório, feedback e checkout impactam na qualidade da tutoria pois estimulam e promovem uma abordagem acolhedora, humanizada, fomentando sempre que os estudantes tenham uma reflexão crítica sobre o tema e sobre a realidade. Desta forma, contribuindo para o bom aproveitamento do conteúdo na EaD. É desejável que o tutor atue com essas abordagens para estimular o mesmo dos estudantes, favorecendo assim uma comunicação fluída e ativa.

Desta forma, ressalta-se a importância imprescindível do papel do tutor no processo de ensino e aprendizagem na EaD pois este tem o contato diário e contínuo com os estudantes assim, deve realizar a articulação a teoria com a prática e em se tratando de atividade de curricularização de extensão, relacionar com o contexto social, buscando estimular a participação crítica e reflexiva no decorrer do curso.

5 Referências

ARRUDA, Eucidio Pimenta. ARRUDA, Durcelina Ereni Pimenta. Educação à distância no Brasil: políticas públicas e democratização do acesso ao ensino superior. **Educação em Revista**, Belo Horizonte, v.31, n.03, p. 321-338, Julho-Setembro, 2015.

COSTA, Andressa Florcena Gama da. **Tutoria e Mediação da Aprendizagem**. Programa UFMS Digital. AGEAD/ UFMS, 2024.