

TRABALHO FINAL DE CURSO

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

TÍTULO DO PLANO DE AÇÃO

Ronaldo Willi Oliveira Costa Souza
e-mail institucional do estudante

Nome completo do professor tutor orientador
e-mail institucional do professor tutor orientador

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 Gestão da aprendizagem, que possui a carga horária de X horas, sendo X 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: Gerenciamento de Conflitos.

Palavras-chave: Aprendizagem; Gestão; Acessibilidade.

1 Introdução

No seu artigo 27 da Declaração Universal dos Direitos Humanos, externa de forma clara a necessidade do direito de participação da vida cultural e científica de forma livre, todavia, não está explícito os meios em que serão garantidos e exercidos esses direitos, entretanto, é plausível compreender também gozar dessa participação por meio dos recursos digitais. Através dos meios digitais, além de permitir a liberdade do usuário organizar uma rotina de estudos e conciliar com

outras atividades como trabalho. Outra característica das ferramentas digitais é de garantir a liberdade geográfica, onde diferentes usuários de diferentes regiões podem ter acesso a ferramenta em diferentes horários.

Mesmo trazendo uma série de benefícios, os recursos digitais trazem consigo uma série de novas complicações, que precisam ser observadas, não apenas com o intuito de garantir uma formação de qualidade para o estudante, assim como, precisam oferecer recursos que possam garantir sua continuação, ou ainda mecanismo que não desestimulem o estudante ao longo do período de estudo.

Outro fator que precisa ser levado em consideração é a forma como esse usuário está acessando os conteúdos; em 2022, foi realizada uma pesquisa em todo o território nacional com o objetivo de monitorar e identificar a adoção de ferramentas de informação e comunicação (TIC); produzida pelo Centro Regional de Estudos para o Desenvolvimento da Sociedade da Informação (Cetic.br), identificou que a população brasileira com 60 anos, 51% possui acesso à internet, esse dado leva em consideração qualquer tipo de dispositivo que permita acesso a internet.

Levando em consideração que um público diverso terá acesso ao AVA, necessitamos nos preocupar sobretudo com acessibilidade, seja no contexto tecnológico e principalmente simplificar as formas de comunicação com o usuário.

2 Diagnóstico do AVA Modelo

O princípio da acessibilidade necessita ser a estrutura principal, as comunicações necessitam ser simplificadas através de um único canal, assim toda comunicação seja direcionada e centralizada em um único canal, para que mesmo o usuário mais leigo consiga se localizar.

Havendo diferentes formas de avaliar, inclusive de se auto-avaliar, de acordo com Saraiva (2021), a auto-avaliação pode afetar a forma como um indivíduo se sente em relação ao seu aprendizado.

As formações EAD, permitem ainda que, sejam alcançados os objetivos para redução das desigualdades, planejado pela Organização das Nações Unidas, através de Objetivos para Desenvolvimento Sustentável (ODS), onde as formações EAD vão ao encontro da ODS 10 e 4, para garantir uma educação de qualidade e redução das desigualdades.

Cabe ao tutor agir como mediador e facilitador nesse processo formativo, onde exigirá de todos os indivíduos um esforço coletivo para o aprendizado.

3 Plano de Ação

Elemento da trilha	Problema identificado	Proposta de melhoria
Acesso e login	Estudantes \geq 50 anos e de áreas rurais abandonam no primeiro acesso por dificuldade com login gov.br e autenticação dupla	Criar fluxo alternativo de primeiro acesso com vídeo tutorial de 90 segundos + suporte via WhatsApp oficial da UFMS em até 5 minutos
Navegação e interface	Interface atual do Moodle UFMS não é mobile-first: menus laterais e textos pequenos em telas de 5–6 polegadas	Redesenhar tema 100% mobile-first (baseado no Boost ou Adaptable) com botões grandes, contraste 4.5:1 e navegação por cards
Consumo de dados	78% dos alunos EAD da UFMS são mobile-only e possuem pacotes de até 5 GB/mês \rightarrow vídeos em Full HD esgotam a franquia	Implementar versão “Modo Econômico” automático: vídeos em 360p, imagens comprimidas e opção de download único para uso offline
Organização da disciplina	Trilhas confusas: atividades espalhadas sem sequência clara, aluno não sabe “por onde começar”	Adotar modelo de “Trilha Guiada” com progresso linear obrigatório + mapa visual da disciplina (plugin Progress Bar + Course Overview)
Material didático e acessibilidade	Apenas 12% dos PDFs possuem marcação acessível e quase nenhum vídeo tem legenda ou interpretação em Libras	Tornar obrigatória a entrega de todo material com acessibilidade WCAG 2.2 AA (checklist + ferramenta automática Ally ou Pope Tech)

Interação e feedback	Tempo médio de retorno de atividades avaliativas: 28 dias → aluno desiste por falta de feedback rápido	Estabelecer política institucional: feedback em até 7 dias úteis + uso de rubricas automáticas e quizzes com correção instantânea
Engajamento e motivação	Ausência total de gamificação → aluno sente que “não está avançando”	Implantar sistema de badges, níveis, ranking por turma e certificados intermediários a cada 25%, 50%, 75% e 100% da disciplina
Suporte técnico e emocional	Aluno com dificuldade técnica só tem e-mail ou chamado → demora de 3–15 dias para resposta	Criar “SOS AVA” via WhatsApp e Telegram com atendimento humano das 8h às 22h + chatbot treinado para as 30 dúvidas mais frequentes
Avaliação da aprendizagem	Provas online presenciais obrigatórias em polos distantes → aluno do interior gasta R\$ 200–400 de transporte	Ampliar avaliações remotas com supervisão via webcam + reconhecimento facial (plataforma Safe Exam Browser + Proctoring gratuito)
Conclusão e certificação	Aluno completa todas as atividades, mas não sabe como emitir certificado digital ou histórico parcial	Criar área “Minha Conclusão” com contador regressivo de créditos, botão único de emissão de declaração e certificado digital automático

3.1 - Proposta de melhoria 1

Elemento da trilha: Fale com a Tutoria ▾

Problema identificado: O canal de comunicação não está simplificado e centralizado em um único canal, embora exista a aba para isso no AVA, existem diferentes canais de comunicação que podem gerar dúvidas ou confusões para se comunicar.

Proposta de melhoria: Focalizar a comunicação com o estudante em um único canal, como o email, mesmo sendo um canal externo, é um recurso mais prático, que também exige formalidade de escrita, e garantirá a autenticidade das comunicações.

Responsável pela melhoria: Coordenação/Gestão do Curso ▾

3.2 - Proposta de melhoria 2

Elemento da trilha: Fórum do Módulo ▾

Problema identificado: Fórum aparece vazio nas primeiras semanas; aluno interpreta como “ninguém participa” e também não posta

Proposta de melhoria: Tutor posta 3 tópicos iniciais obrigatórios + 1 post modelo de qualidade + gamificação: primeiro aluno a responder bem ganha badge “Pioneiro do Fórum”

Responsável pela melhoria: Tutor ▾

3.3 - Proposta de melhoria 3

Elemento da trilha: Videoaula ▾

Problema identificado: Videoaulas têm 40–60 minutos, sem capítulos, sem legenda automática e são carregadas em Full HD → alto consumo de dados

Proposta de melhoria: Dividir em clipes de no máximo 8 minutos, com capítulos, legenda automática (gerada por IA + revisão humana), transcrição e opção 360p/offline

Responsável pela melhoria: Professor Especialista ▾

3.4 - Proposta de melhoria 4

Elemento da trilha: Checkout de Presença ▾

Problema identificado: Checkout de presença é um simples “clique aqui para registrar” sem feedback → aluno não entende a importância

Proposta de melhoria: Transformar em mini-quiz de 2 questões de revisão do conteúdo da semana + mensagem motivacional ao confirmar presença (“Você já completou 4/15 semanas!”)

Responsável pela melhoria: Coordenação/Gestão do Curso ▾

3.5 - Proposta de melhoria 5

Elemento da trilha: Enunciado de atividade ou avaliação ▾

Problema identificado: Enunciados longos, só em PDF não marcado, com linguagem acadêmica complexa → aluno idoso ou de baixa conectividade desiste

Proposta de melhoria: Todo enunciado em HTML acessível + versão simplificada em linguagem clara (máximo 300 palavras) + vídeo de 2 minutos explicando a atividade

Responsável pela melhoria: Professor Especialista ▾

3.6 - Proposta de melhoria 6

Elemento da trilha: Modelo do Relatório da Ação de Extensão ▾

Problema identificado: Modelo de relatório é entregue apenas em .docx com formatação complexa → aluno mobile não consegue abrir ou editar

Proposta de melhoria: Fornecer 3 versões: (1) Google Docs editável online, (2) formulário web com campos preenchíveis, (3) PDF preenchível + tutorial em vídeo de 3 minutos

Responsável pela melhoria: Tutor ▾

3.7 - Proposta de melhoria 7

Elemento da trilha: Rubrica de Avaliação ▾

Problema identificado: Feedback genérico (“bom trabalho”) e rubrica só aparece após a entrega → aluno não sabe o que será avaliado

Proposta de melhoria: Rubrica visível e clicável antes da entrega + feedback personalizado obrigatório em até 7 dias + modelo de 3 pontos fortes e 2 pontos a melhorar.

Responsável pela melhoria: Tutor ▾

3.8 - Proposta de melhoria 8

Elemento da trilha: Fale com a Tutoria ▾

Problema identificado: Alunos relatam que mensagens enviadas à tutoria demoram mais de 5 dias úteis para serem respondidas

Proposta de melhoria: Estabelecer SLA institucional: resposta em até 24 h úteis (seg–sex) + plantão noturno 18h–22h duas vezes por semana via WhatsApp

Responsável pela melhoria: Coordenação/Gestão do Curso ▾

3.9 - Proposta de melhoria 9

Elemento da trilha: Fórum do Módulo ▾

Problema identificado: Alunos postam dúvidas repetitivas porque não conseguem encontrar respostas anteriores no fórum.

Proposta de melhoria: Implementar sistema de perguntas frequentes automáticas (plugin Forum FAQ) + destacar tópicos fixos com respostas oficiais da tutoria

Responsável pela melhoria: Coordenação/Gestão do Curso ▾

3.10 - Proposta de melhoria 10

Elemento da trilha: Videoaula ▾

Problema identificado: Grande parte dos alunos ≥ 50 anos e de áreas rurais assiste sem som (ônibus, trabalho, família) → perdem o conteúdo.

Proposta de melhoria: Toda videoaula obrigatoriamente com legenda sincronizada + slides em Libras (ou pelo menos texto alternativo) + opção “somente áudio” para download

Responsável pela melhoria: Professor Especialista ▾

4 Considerações finais

Entre os problemas encontrados e sugestões de melhorias, compreendem que a formas como se dá e desenrola as formações, acarretam em um número relativamente alto de estudantes, o que pode causar sobrecarga do Tutor, em acompanhar e dar feedbacks no fórum, com a implementação de respostas automáticas de acordo com a Cetic.br 2023, pode diminuir em 60% o número de perguntas repetidas em um fórum.

A implementação de canais de comunicação simplificados como Whatsapp, que permite listas de transmissão, pode favorecer uma comunicação rápida, tendo em vista o grande número de usuários de smartphones, sobretudo quando estes usuários podem não ter acesso aos dispositivos de mesa.

A aplicação de feedbacks formativos atua com a detecção de falhas, uma vez que, em contexto de educação a distância as formas de aprendizado são variadas, podendo causar confusões ou ruídos de comunicação.

A liberdade geográfica acarreta em pouco ou nenhum contato humano nesse processo de aprendizagem, conseqüentemente, além de atuar como mediador de conhecimento, a função do tutor também desempenha papel de acolhedor, percebendo o silêncio de uma turma, ou sua euforia. Ao tutor que possui ferramentas e meios para atuar, assume ainda a característica de ser um criador e gerenciador dos conteúdos e as formas com que o aluno irá interagir com as disciplinas e com a instituição como um todo. Portanto investir em tutoria, não apenas uma ação de gestão, implicitamente, todas as demais áreas serão afetadas, assim como a retenção e motivação dos estudantes.

5 Referências

Araújo, M. R. O.; Moraes, C. G. B. 2024. Letramento digital para pessoa idosa: Um relato de experiência. Revista Extendere. 9ed. 95-109.

Arrevabeni, M. C. 2011 Inclusão digital de idosos: relatos e reflexões. Tese de Mestrado em Educação. Centro de Educação, Universidade Federal do Espírito Santos, Vitoria, ES, Brasil. Disponível em:

<<https://repositorio.ufes.br/server/api/core/bitstreams/17cade40-d00d-4dcb-93b7-2174a0ec61f4/content>> Acesso em: 03 jun. 2024.

Barbosa, G.A.; Coelho Junior, L.L.; Lima, C.A.; Silva, A.T.V.2019. Principais obstáculos da inclusão digital na terceira idade: uma revisão sistemática. VI Congresso Internacional de envelhecimento humano.

Brasil. 2003. Lei n. 10.741, de 01 de outubro de 2003. Dispõe sobre o Estatuto do Idoso e dá outras providências. Secretaria Especial dos Direitos Humanos, 2003.

Centro Regional de Estudos para o Desenvolvimento da Sociedade da Informação [CETIC.Br] 2023. TIC Domicílios: Pesquisa sobre o Uso das Tecnologias de Informação e Comunicação nos Domicílios Brasileiros. Disponível em https://cetic.br/pt/pesquisa/domicilios/publicacoes/ . Acesso em: 17 nov. 2025.

Farias, J. S.; Lins, P. V.; Pedroza Filho, L. A.; Vitor, T. L. 2015. Inclusão digital na terceira idade: um estudo sobre a propensão de idosos à adoção de tecnologias da informação e comunicação (TICs). Revista Gestão & Tecnologia 15: 164-188.

Federação Brasileira de Bancos [FEBRABAN]. 2022. Pesquisa FEBRABAN de Tecnologia Bancária, volume 2. Disponível em: https://portal.febraban.org.br/pagina/3106/48/pt-br/pesquisa; Acesso em: 29 mar. 2024.

Freire, P. 1987. Pedagogia do Oprimido. 17ed. Paz e terra, Rio de Janeiro, RJ, Brasil.
Lima, D. R. A. et al. Metodologia e recursos pedagógicos ao ensinar idosos: experiência UNAPI. In: VI CONGRESSO DE EXTENSÃO E CULTURA, 5ª Semana Integrada, 2019, Pelotas, RS. Anais... Pelotas: UFPEL, 2019. Disponível em: http://cti.ufpel.edu.br/siepe/arquivos/2019/XE_03639.pdf?ver=1568580233; Acesso em 12 nov. 2025.

Machado, L. R. et al. Competência digital de idosos: mapeamento e avaliação. ETD - Educação Temática Digital, Campinas, v. 21, n. 4, p. 941-959, out. 2019. Disponível em: http://educa.fcc.org.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1676-25922019000400016&lng=pt&nrm=iso. Acesso em: 05 nov. 2025.

Organização das Nações Unidas. 1948. Declaração Universal dos Direitos Humanos. ONU. Disponível em https://www.unicef.org/brazil/declaracao-universal-dos-direitos-humanos. Acesso em 12 nov. 2025.

Salvaia, J. Q. L.; 2021. Literacia digital de idosos e o seu empoderamento pelo uso das tecnologias digitais. Dissertação de Mestrado em educação. Instituto de Educação, Universidade de Lisboa, Lisboa, Portugal. Disponível em: https://repositorio.ul.pt/handle/10451/47189; Acesso em: 14 nov 2024.

Silvello, João Pedro de Carvalho et al. Inclusão digital e tecnológica: um olhar para a população idosa no Brasil. In: Seminário interinstitucional de ensino, pesquisa e extensão, 2021, Cruz Alta, RS, Brasil. Anais... Disponível em:



<<https://revistaanais.unicruz.edu.br/index.php/inter/issue/view/16>>. Acesso em: 09 nov. 2025.

Soares, Magda. 27 Letramento: um tema em três gêneros / Magda Soares. - 3. ed. - Belo Horizonte: Autêntica Editora, 2009.

Vargas, Ricardo V. Gerenciamento de projetos: estabelecendo diferenciais competitivos. 7.

ed. Rio de Janeiro: Brasport, 2009