

TRABALHO FINAL DE CURSO

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

PLANO DE AÇÃO PARA O MODELO DE TUTORIA DE UMA DISCIPLINA EXTENSIONISTA DO PROGRAMA UFMS DIGITAL

Verônica Lidiane Rosa de Oliveira
veronica.rosa@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 e indicam possíveis caminhos que podem impactar a qualidade da tutoria e o bom aproveitamento e aprendizagem dos estudantes, com destaque para a redução da frustração e o aumento da confiança, utilizando respostas rápidas e suporte técnico eficiente, uma tutoria proativa para esclarecer dúvidas e realizar feedbacks construtivos fortalecendo a troca de experiências, comunicação, trabalho em equipe e favorecendo a harmonia para manter e estimular a motivação dos alunos.

Palavras-chave: Feedback da tutoria. Educação a Distância. Ambiente Virtual de Aprendizado.

1 Introdução

No cenário educacional contemporâneo, o Ensino a Distância (EaD) ascendeu a uma posição de destaque, impulsionado pela flexibilidade de horários e pela democratização do acesso ao conhecimento. Instituições de ensino e plataformas digitais oferecem uma vasta gama de cursos e programas, atendendo a uma diversidade de alunos com diferentes necessidades e estilos de aprendizagem. Essa modalidade, que se consolidou como uma alternativa viável e muitas vezes preferível ao ensino presencial, apresenta um panorama dinâmico e em constante evolução, moldado por avanços tecnológicos e novas abordagens pedagógicas.

Contudo, apesar do potencial transformador do EaD, uma problemática significativa emerge: o desânimo e a consequente evasão dos estudantes. Diversos fatores podem contribuir para essa realidade, desde a falta de interação social e o sentimento de isolamento até dificuldades na autogestão do aprendizado e a ausência de um acompanhamento pedagógico efetivo. Segundo Rocha (2022) é necessário compreender as causas subjacentes a essa desmotivação para aprimorar a experiência de aprendizagem online e garantir a permanência e o sucesso dos alunos.

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 e indicam possíveis caminhos que podem impactar a qualidade da tutoria e o bom aproveitamento e aprendizagem dos estudantes, com destaque para a redução da frustração e o aumento da confiança, utilizando respostas rápidas e suporte técnico eficiente, uma tutoria proativa para esclarecer dúvidas e realizar feedbacks construtivos fortalecendo a troca de experiências, comunicação, trabalho em equipe e favorecendo a harmonia para manter e estimular a motivação dos alunos.

2 Diagnóstico do AVA Modelo

O AVA Modelo analisado foi da disciplina Mediação e Conciliação de conflitos. Foram selecionados para análise os seguintes elementos da trilha de aprendizagem:

- Fale com a tutoria
- Ausência de resposta da tutora
- Problemas no Drive
- Baixo índice de envio da atividade final
- Baixo índice de aprovação na atividade final

- Falta de preenchimento da carta de apresentação
- Pouca interação entre os cursistas
- Videoaula
- Perda do prazo de entrega
- Alto índice de desistência do curso

Em análise do AVA Modelo pude constatar que a experiência neste curso foi marcada por uma série de desafios que impactaram negativamente no aprendizado e na participação dos alunos. Em primeiro lugar, a tutoria demonstrou-se ineficiente, com respostas demoradas ou, em alguns casos, ausentes. Essa falta de suporte imediato prejudicou a resolução de dúvidas e o acompanhamento individualizado, elementos cruciais em um ambiente de aprendizado remoto.

Ademais, a plataforma utilizada, especificamente o drive, apresentou problemas técnicos, gerando reclamações dos alunos que, lamentavelmente, não receberam o suporte técnico adequado para solucionar as questões. Essa falha na infraestrutura digital comprometeu o acesso aos materiais e a entrega de atividades, elevando a frustração dos participantes.

Os dados de desempenho revelam um cenário preocupante. Houve um baixo índice de envio da atividade final, o que pode indicar desmotivação, dificuldades na compreensão da tarefa ou problemas de acesso. Consequentemente, o índice de aprovação nesta atividade também foi baixo, reforçando a percepção de lacunas no processo de ensino-aprendizagem.

Outros aspectos relevantes a serem criticados incluem a falta de preenchimento da carta de apresentação por parte dos alunos, sugerindo talvez uma falha na comunicação da importância dessa etapa ou na sua integração com o curso. A falta de compreensão sobre as atividades por alguns cursistas aponta para a necessidade de instruções mais claras e detalhadas, bem como de canais de comunicação mais eficazes para o esclarecimento de dúvidas.

Pesquisas recentes apontam que a clareza das instruções das atividades, o feedback oportuno e de qualidade e o engajamento dos alunos são cruciais para o desempenho (COSTA, 2020). A falta de suporte e a percepção de dificuldades podem levar à procrastinação e à não entrega das atividades finais.

A pouca interação entre os cursistas é outro ponto fraco. Em um ambiente EAD, a troca de experiências e o aprendizado colaborativo são fundamentais. A ausência dessa dinâmica empobrece a experiência de aprendizado e limita a construção coletiva do conhecimento.

A videoaula sem acessibilidade é uma falha grave, pois impede que alunos com diferentes necessidades de aprendizado possam usufruir plenamente do conteúdo. A inclusão e a acessibilidade devem ser prioridades em qualquer oferta educacional, especialmente na modalidade a distância.

A perda do prazo de entrega das atividades por muitos alunos pode ser um sintoma de todos os problemas mencionados anteriormente, como a falta de clareza nas instruções,

a ausência de suporte e a desmotivação. Finalmente, o alto índice de desistência do curso é o reflexo mais contundente de todas essas dificuldades, indicando uma experiência insatisfatória para muitos participantes.

Em suma, este curso EAD, apesar de seu potencial, demonstrou fragilidades significativas em aspectos cruciais como suporte, infraestrutura, comunicação e acessibilidade. Para futuras ofertas, é imprescindível investir na melhoria desses pontos para garantir uma experiência de aprendizado mais eficaz, engajadora e inclusiva para todos os alunos.

A importância da interação e da aprendizagem colaborativa em EAD tem sido reafirmada em estudos recentes (COSTA, 2020). A construção de comunidades de aprendizagem online é essencial para o engajamento, a troca de conhecimentos e o desenvolvimento de um senso de pertencimento. A falta de interação pode levar ao isolamento e à diminuição da motivação.

3 Plano de Ação

3.1 - Proposta de melhoria 1

Elemento da trilha: Fale com a Tutoria

Problema identificado: Segundo Oliveira (2024) a demora de resposta da tutora pode gerar frustração e insegurança dos cursistas, impactando o ritmo de aprendizado e a motivação para seguir adiante no curso. Dúvidas não sanadas podem impedir o progresso nas atividades, conforme <https://ava.ufms.br/mod/forum/discuss.php?d=180825#p953285> e <https://ava.ufms.br/mod/forum/discuss.php?d=180825#p953288>.

Proposta de melhoria: Estabelecer um prazo máximo para que a tutora responda às dúvidas dos cursistas, por exemplo, 24h em dias úteis. Utilizar múltiplos canais de comunicação. Priorizar dúvidas urgentes que estejam relacionadas a prazo de entrega de atividades.

Responsável pela melhoria: Coordenação/Gestão do Curso

3.2 - Proposta de melhoria 2

Elemento da trilha: Ausência de resposta da tutora

Problema identificado: De acordo com Morris (2021), a ausência de resposta da tutora é ainda mais grave pois deixa os cursistas sem suporte e pode levar ao abandono do curso, comprometendo a qualidade da tutoria e a credibilidade da instituição, evidenciado em <https://ava.ufms.br/mod/forum/discuss.php?d=180825#p953302> e <https://ava.ufms.br/mod/forum/discuss.php?d=180825#p953299>.

Proposta de melhoria: Implementar um sistema de acompanhamento das interações da tutora, verificando a frequência e qualidade das respostas. Oferecer treinamento contínuo sobre técnicas de comunicação on-line, prazos e a importância do suporte ao aluno. Substituição da tutora em casos de ausência por motivos de saúde ou imprevistos.

Responsável pela melhoria: Coordenação/Gestão do Curso

3.3 - Proposta de melhoria 3

Elemento da trilha: Problemas no Drive

Problema identificado: Reclamações dos cursistas com relação a dificuldade de enviar as atividades no Drive. <https://ava.ufms.br/mod/forum/discuss.php?d=180825#p953300> e <https://ava.ufms.br/mod/forum/discuss.php?d=180825#p953299>.

Proposta de melhoria: Disponibilizar um canal de suporte técnico eficiente, oferecer outras alternativas de envio em caso de falha persistente, testes da plataforma de envio antes do início de cada módulo.

Responsável pela melhoria: Coordenação/Gestão do Curso

3.4 - Proposta de melhoria 4

Elemento da trilha: Baixo índice de envio da atividade final

Problema identificado: Pode indicar problemas com a complexidade da tarefa, falta de clareza nas instruções, desmotivação dos cursistas ao longo do curso ou dificuldades em conciliar os estudos com outras responsabilidades, evidenciado em <https://ava.ufms.br/mod/assign/view.php?id=1015751>.

Proposta de melhoria: Avaliar a clareza e o nível de dificuldade, oferecer materiais de apoio adicionais, sessões de tutoria para auxiliar na atividade, criar estratégias de engajamento durante o curso para manter a motivação dos cursistas.

Responsável pela melhoria: Professor Especialista

3.5 - Proposta de melhoria 5

Elemento da trilha: Baixo índice de aprovação na atividade final

Problema identificado: Sugere que os cursistas podem não ter adquirido as competências esperadas ao longo do curso, os critérios de avaliação podem não estar claros, constatado em <https://ava.ufms.br/mod/assign/view.php?id=1015751>.

Proposta de melhoria: Tornar os critérios de avaliação da atividade final mais transparente e alinhados ao objetivo de aprendizagem, oferecer feedback individualizado e construtivo para que os cursistas possam melhorar seu desempenho.

Responsável pela melhoria: Professor Especialista

3.6 - Proposta de melhoria 6

Elemento da trilha: Falta de preenchimento da carta de apresentação

Problema identificado: A falta de preenchimento da carta de apresentação pode indicar que os cursistas não compreenderam a importância dessa etapa, que as instruções não estão claras o suficiente.

Proposta de melhoria: Esclarecer a importância da carta de apresentação, simplificar o processo de preenchimento ou disponibilizar um passo a passo para o preenchimento e envio.

Responsável pela melhoria: Coordenação/Gestão do Curso

3.7 - Proposta de melhoria 7

Elemento da trilha: Pouca interação entre os cursistas

Problema identificado: A falta de interação entre os cursistas limita a troca de experiências e o aprendizado colaborativo. Promover esta interação favorece o esclarecimento das dúvidas com relação ao curso e aos recursos tecnológicos, estimula um ambiente de harmonia que proporciona motivação.

Proposta de melhoria: Incorporar atividades que exijam interação entre os cursistas, como discussões, elaboração de projetos em grupo ou estudos de caso, participação de fóruns e chats mediando as conversas e propondo temas relevantes.

Responsável pela melhoria: Tutor

3.8 - Proposta de melhoria 8

Elemento da trilha: Videoaula

Problema identificado: Evidenciada ausência de legendas ou interpretação em LIBRAS para promover acessibilidade, conforme constatado no vídeo: <https://www.youtube.com/watch?v=bcgDVJQ2YB4>

Proposta de melhoria: Para torná-la ainda mais inclusiva e alcançar um público maior, sugiro a adição de legendas e da interpretação em Língua Brasileira de Sinais (Libras). Essas ferramentas de acessibilidade são fundamentais para que pessoas com deficiência auditiva também possam aproveitar ao máximo o valioso conteúdo.

Responsável pela melhoria: Coordenação/Gestão do Curso

3.9 - Proposta de melhoria 9

Elemento da trilha: Perda do prazo de entrega

Problema identificado: Pode indicar falta de organização dos cursistas, dificuldade em gerenciar o tempo ou falta de clareza no calendário do curso, constatado em <https://ava.ufms.br/mod/forum/discuss.php?d=180825#p953297>.

Proposta de melhoria: Disponibilizar um calendário detalhado com todos os prazos de entrega das atividades de forma clara e de fácil acesso. Implementar um sistema de lembretes automáticos por e-mail. Considerar oferecer alguma flexibilidade em casos justificados.

Responsável pela melhoria: Tutor

3.10 - Proposta de melhoria 10

Elemento da trilha: Alto índice de desistência do curso

Problema identificado: O curso pode não corresponder às expectativas dos inscritos. A ausência ou demora de suporte da tutoria, problemas técnicos não resolvidos, falta de clareza nas orientações podem levar à frustração e abandono do curso. Eventos externos

a plataforma do curso pode dificultar a dedicação dos alunos conforme relatos de não realização de atividades que solicitava uma gravação de vídeo e o cursista não possuía webcam, atividade de extensão em órgão público e os cursistas encontrando impedimentos.

Proposta de melhoria: Realizar pesquisa regulares com os cursistas ativo e, se possível, com os desistentes, para identificar os principais motivos de insatisfação e abandono. Implementar melhorias sugeridas para a tutoria e suporte técnico, analisar a estrutura do curso, distribuição do conteúdo e complexidade das atividades, buscando atender a diferentes perfis de cursistas. Implementar um sistema de alerta precoce para identificar a baixa participação ou desempenho e oferecer suporte.

Responsável pela melhoria: Gestores, coordenadores, tutores, suporte técnico

4 Considerações finais

As propostas de melhorias apresentadas no plano de ação podem impactar a qualidade da tutoria e o bom aproveitamento dos estudantes na EAD de diversas maneiras interconectadas. Ao definir prazos de resposta e implementar um sistema de priorização, a tutora terá diretrizes mais claras sobre suas responsabilidades e como gerenciar seu tempo de forma eficaz, contribuindo para uma atuação mais focada nas necessidades dos alunos.

O monitoramento da atuação e o treinamento contínuo incentivam a tutora a se manter atualizada e engajada com o curso e os alunos. A possibilidade de substituição em casos de ausência garante a continuidade do suporte, demonstrando o compromisso da instituição com a qualidade da tutoria.

Para bom aproveitamento dos estudantes faz-se necessário a redução da frustração e o aumento da confiança, utilizando respostas rápidas e suporte técnico eficiente, uma tutoria proativa para esclarecer dúvidas e realizar feedbacks construtivos fortalecendo a troca de experiências, comunicação, trabalho em equipe e favorecendo a harmonia para manter e estimular a motivação dos alunos.

5 Referências

COSTA. E. G. da. **Educação a Distância: uma Nova (e Única?) Oportunidade para Obter um Diploma**. EaD em Foco, v. 10, n. 2, e1067, 2020.

MORRIS, Rebecca; PERRY, Thomas; WARDLE, Lindsey. **Formative assessment and feedback for learning in higher education: A systematic review**. Review of Education, v. 9, n. 3, p. e3292, 2021.



AGEAD
Agência de Educação
Digital e a Distância



OLIVEIRA, Bianca Guirra de Matos et al. **Curso na modalidade à distância para realização de feedback pelo tutor nos grupos tutoriais**. 2024.

ROCHA, J. V.; ANTÔNIO PETERLE, A. **O uso das tecnologias digitais para o controle da evasão discente no Ensino Superior em Educação à Distância (EAD)**. Revista Hipótese, Bauru, v. 8, n. 00, p. e022010, 2022. DOI: 10.47519/eiaerh.v8.2022.ID404. Disponível em: <https://revistahipotese.editoraiberoamericana.com/revista/article/view/404>. Acesso em: 22 maio. 2025.