



AGEAD  
Agência de Educação  
Digital e a Distância



## TRABALHO FINAL DE CURSO

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

#### PLANEJAMENTO, MEDIAÇÃO E INOVAÇÃO: ANÁLISE DA DISCIPLINA DE MEDIAÇÃO E CONCILIAÇÃO DE CONFLITOS

**Paulo Ricardo Moraes Barbosa**

[ricardo.moraes@ufms.br](mailto:ricardo.moraes@ufms.br)

**Edma Ferreira da Silva Souza**

[edma.ferreira@ufms.br](mailto: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 destacam indicam possíveis caminhos que podem impactar a qualidade da tutoria e o bom aproveitamento e aprendizagem dos estudantes.

**Palavras-chave:** Plano de ação. Tutoria. Educação.

## 1 Introdução

A utilização de Ambientes Virtuais de Aprendizagem (AVA) tem se intensificado nos últimos anos, impulsionada pela transformação digital e pelas novas demandas da educação contemporânea. Este trabalho tem como foco a análise e elaboração de um plano de ação voltado à melhoria da experiência educacional, analisando o ambiente AVA da disciplina Mediação e Conciliação de Conflitos, considerando dados coletados por meio da

observação sistemática e da interação dos usuários com a plataforma. O escopo do trabalho abrange a identificação de desafios pedagógicos e tecnológicos, com a finalidade de propor estratégias que promovam a aprendizagem significativa, a acessibilidade e o engajamento dos estudantes.

O objetivo geral deste plano de ação é desenvolver propostas de melhoria no uso do AVA, visando otimizar os processos de ensino e aprendizagem. O foco está em promover um ambiente mais intuitivo, participativo e alinhado às necessidades dos diferentes perfis de aprendizes. Conforme Moran (2013), a integração das tecnologias digitais na educação requer planejamento pedagógico consistente, formação docente continuada e atenção às práticas interativas que incentivem a autonomia dos estudantes. Como afirmam Valente e Almeida (2009), a qualidade da aprendizagem mediada por tecnologias depende diretamente da intencionalidade didática e do suporte pedagógico oferecido.

Dessa forma, o presente trabalho visa contribuir para o aprimoramento do uso de ambientes virtuais na educação, oferecendo subsídios teóricos e práticos para gestores, professores e desenvolvedores educacionais. O trabalho está organizado em introdução, diagnóstico do AVA Modelo e a base teórica para desenvolvimento do plano de ação com as dez propostas de melhorias a partir da identificação das problemática, considerações finais e as referências.

## **2 Diagnóstico do AVA Modelo**

Dentro da disciplina de Mediação e Conciliação de Conflitos, a análise do Ambiente Virtual de Aprendizagem (AVA) revelou a importância dos recursos didáticos e interativos disponíveis para a construção de um processo educativo mais humanizado e colaborativo. A presença de elementos como o "Fale com a tutoria", o fórum do módulo, o feedback contínuo, o Modelo do Planejamento da Ação de Extensão, os enunciados de atividades, as videoaulas, o checkout de presença e a rubrica de avaliação, que foram analisados mostram um ecossistema pensado para fomentar a aprendizagem ativa e o diálogo constante entre os sujeitos do processo educativo.

O trabalho da tutoria se destaca nesse contexto como essencial para o sucesso do ensino-aprendizagem em ambientes virtuais. Conforme Litwin (2001), o tutor exerce um papel central de mediação pedagógica, atuando como elo entre o estudante e o conhecimento, promovendo a compreensão dos conteúdos e estimulando o desenvolvimento de competências autônomas.

A mediação, segundo Vygotsky (1984), ocorre na zona de desenvolvimento proximal, espaço no qual o aprendiz, com o auxílio de um mediador mais experiente, consegue avançar em sua compreensão e autonomia. O tutor, portanto, atua como esse mediador, facilitando a construção do conhecimento por meio de interações significativas. A utilização de ferramentas como os fóruns e os feedbacks construtivos torna-se uma prática que viabiliza essa mediação, permitindo ao estudante refletir sobre seus avanços e dificuldades, promovendo ajustes no processo de aprendizagem de forma contínua.

O Modelo de Planejamento da Ação de Extensão, por sua vez, aproxima o conhecimento acadêmico da realidade social, propondo ações práticas com base em

problemáticas reais. Essa proposta está alinhada com o que Freire (1996) defende como uma educação dialógica, na qual educadores e educandos se reconhecem como sujeitos ativos na transformação do mundo. Ao integrar esse modelo ao AVA, a instituição valoriza a aprendizagem significativa, contribuindo para a formação cidadã e crítica dos alunos.

Ainda, os enunciados de atividades e as rubricas de avaliação tornam-se instrumentos importantes de comunicação pedagógica, proporcionando clareza de objetivos, critérios e expectativas. Tais elementos reforçam a equidade e a transparência na avaliação, conforme apontado por Luckesi (2011), ao defender a avaliação como um processo contínuo, formativo e emancipador.

Segundo Moran (2013), o uso de metodologias interativas e de ambientes digitais exige do tutor uma postura reflexiva, empática e propositiva, capaz de integrar os diferentes recursos tecnológicos e humanos para promover uma aprendizagem ativa. A atuação tutor-mediador, então, não se resume à entrega de conteúdo, mas envolve a escuta atenta, a orientação personalizada e o cuidado com a trajetória individual de cada estudante.

Desta forma, a mediação no AVA transcende o aspecto técnico e revela uma intencionalidade formativa. O tutor, com sensibilidade e competência, atua como facilitador da aprendizagem, promovendo a escuta ativa, o diálogo construtivo e a autonomia do estudante. Esse cenário aponta para uma educação a distância mais humana, dialógica e transformadora, que reconhece o estudante como protagonista do seu próprio processo formativo.

### 3 Plano de Ação

#### 3.1 - Proposta de melhoria 1

**Elemento da trilha:** Fale com a Tutoria

**Problema identificado:** Observando o AVA, notei que o tempo de resposta às dúvidas dos estudantes demora em média de quatro a seis dias para se ter uma resposta, é possível que a demora possa criar uma situação de desânimo nos alunos e fazer com que acabem desistindo do curso.

**Proposta de melhoria:** Como sugestão de melhoria acho que ter um profissional ou suporte técnico disponível para agir rapidamente em casos de lentidão, capacitar os docentes para organizar os cursos de forma leve e eficiente, evitando sobrecarregar o sistema, criar acordos de tempo máximo para resposta de dúvidas ou problemas técnicos (por exemplo, até 24h úteis) e utilizar aplicativos integrados que podem agilizar a comunicação com os alunos sem depender exclusivamente do AVA.

**Responsável pela melhoria:** Coordenação/Gestão do Curso

#### 3.2 - Proposta de melhoria 2

**Elemento da trilha:** Fale com a Tutoria

**Problema identificado:** No fale com a tutoria, observei muitas dúvidas por parte dos estudantes, algumas até sem repostas.

**Proposta de melhoria:** Uma proposta para sanar as dúvidas em geral, seria ter mais encontros síncronos mesmo que fossem com o tempo mais reduzidos, e que em cada vídeo salvo na descrição deveria constar as perguntas feitas e respondidas naquele encontro.

**Responsável pela melhoria:** Tutor

### **3.3 - Proposta de melhoria 3**

**Elemento da trilha:** Fórum do Módulo

**Problema identificado:** No fórum do módulo um, a tutora responde às perguntas utilizando emojis, dificilmente questiona ou estimula os estudantes a darem outras.

**Proposta de melhoria:** Uma proposta para melhorar seria o tutor, estimular com novas perguntas, conectar as contribuições dos alunos com o conteúdo teórico e dar feedbacks mais construtivos.

**Responsável pela melhoria:** Tutor

### **3.4 - Proposta de melhoria 4**

**Elemento da trilha:** Checkout de Presença

**Problema identificado:** O checkout de presença é avaliado com satisfatório ou insatisfatório, esse tipo de resposta fica muito vaga para o estudante, em alguns trabalhos ficaram nítidas as cópias uns dos outros.

**Proposta de melhoria:** Responder mesmo que de forma sucinta, mas que demonstre que o professor leu o trabalho e que tem algo a somar com a atividade.

**Responsável pela melhoria:** Professor Especialista

### **3.5 - Proposta de melhoria 5**

**Elemento da trilha:** Checkout de Presença

**Problema identificado:** A forma como é avaliada a presença do estudante, abre caminhos para que fique somente um copie e cola, o que só serviria mesmo para constar presença.

**Proposta de melhoria:** Diversificar a forma como é feita o checkout de presença, utilizando de outros métodos que estimularia mais os estudantes como perguntas simples como por exemplo “O que você aprendeu de mais importante hoje?”, penso que seria mais produtivo do que realizar um trabalho, que talvez o aluno só tenha copiado da internet.

**Responsável pela melhoria:** Professor Especialista

### **3.6 - Proposta de melhoria 6**

**Elemento da trilha:** Videoaula

**Problema identificado:** As videoaulas são muito importantes para o processo de ensino EAD, porém os vídeos com menor tempo e com foco mais objetivo, ajudariam e seriam melhores aproveitadas pelos estudantes, por exemplo o vídeo do módulo I tem quase quarenta minutos de duração.

**Proposta de melhoria:** Produzir videoaulas mais curtas e objetivas, focando diretamente no conteúdo proposto.

**Responsável pela melhoria:** Professor Especialista

### **3.7 - Proposta de melhoria 7**

**Elemento da trilha:** Enunciado de atividade ou avaliação

**Problema identificado:** As perguntas avaliativas estão condizentes com a proposta da disciplina. São perguntas de múltiplas escolhas em que apenas uma está correta. Esse tipo de avaliação facilita o trabalho de quem corrige, no caso o próprio sistema, mas não avalia para uma reestruturação do plano pedagógico para as próximas etapas.

**Proposta de melhoria:** Sugere-se que as avaliações evitem questões baseadas apenas na memorização mecânica, priorizando atividades que integrem efetivamente o processo de aprendizagem e estimulem a reflexão do aluno. Nesse contexto, o uso de questões do tipo "completar" pode ser válido, desde que aplicado a termos realmente relevantes e sem margem para ambiguidade — ou seja, situações em que a posição das palavras na frase não altere o sentido, garantindo clareza e objetividade na resposta.

**Responsável pela melhoria:** Coordenação/Gestão do Curso

### 3.8 - Proposta de melhoria 8

**Elemento da trilha:** Modelo do Planejamento da Ação de Extensão

**Problema identificado:** Falta de clareza no modelo utilizado para o planejamento das ações de extensão, dificultando o entendimento dos objetivos, etapas e resultados esperados, apesar do título sugerir o papel ativo de mediação do aluno, esse conceito não aparece de forma explícita na descrição das atividades. Seria interessante relacionar isso mais diretamente aos conteúdos e ao fórum.

**Proposta de melhoria:** Reformular o modelo de planejamento da ação de extensão, tornando-o mais objetivo, padronizado e alinhado com os princípios da extensão universitária. O novo modelo deve incluir campos específicos para metas mensuráveis, cronograma detalhado, formas de avaliação, e impacto social esperado. Recomenda-se também a elaboração de um guia prático de preenchimento, com exemplos e orientações claras, facilitando o uso por todos os envolvidos. Essa melhoria visa garantir maior transparência, eficácia na execução das ações e melhor articulação com as diretrizes institucionais de extensão.

**Responsável pela melhoria:** Professor Especialista

### 3.9 - Proposta de melhoria 9

**Elemento da trilha:** Feedback

**Problema identificado:** Analisando o Feedback, observei que a escala de três pontos (Ruim–Bom–Excelente) é pouco sensível às nuances da experiência do estudante. A ausência de uma categoria intermediária (como “Regular” ou “Satisfatório”) e de justificativas qualitativas reduz a profundidade da avaliação.

**Proposta de melhoria:** Uma proposta de melhoria seria utilizar uma escala Likert com 5 pontos (ex.: Péssimo, Ruim, Regular, Bom, Excelente) e incluir um campo opcional para comentários pode gerar dados mais ricos.

**Responsável pela melhoria:** Coordenação/Gestão do Curso

### 3.10 - Proposta de melhoria 10

**Elemento da trilha:** Rubrica de Avaliação

**Problema identificado:** O método de avaliação mesmo com critérios definidos, o avaliador pode interpretar de forma diferente o que é "bom", "regular" ou "excelente". Rubricas muito rígidas limitam a criatividade do estudante, que se sente obrigado a seguir um modelo fechado para “encaixar-se” nos critérios.

**Proposta de melhoria:** Promover capacitação e alinhamento entre os avaliadores (calibração) com exemplos de respostas para cada nível. Incluir critérios que valorizem originalidade e pensamento crítico, como “capacidade de análise/reflexão” ou “aplicação pessoal do conteúdo”.

**Responsável pela melhoria:** Coordenação/Gestão do Curso

#### 4 Considerações finais

As propostas de melhoria delineadas ao longo deste plano de ação demonstram um forte compromisso com o aprimoramento da qualidade da tutoria e com a promoção de uma experiência mais significativa para os estudantes da Educação a Distância (EaD). Cada elemento analisado — desde o canal “Fale com a Tutoria” até a estrutura da rubrica de avaliação — revela aspectos que, quando bem ajustados, têm potencial de impactar positivamente o engajamento, a aprendizagem e a permanência dos discentes. Ao se propor, por exemplo, a redução no tempo de resposta às dúvidas, o estímulo à participação em fóruns com feedbacks mais qualificados, a reestruturação das atividades de presença e a melhoria na clareza dos planejamentos de extensão, avança-se no sentido de criar um ambiente de aprendizagem mais responsivo, acolhedor e motivador. A inserção de práticas como videoaulas mais objetivas, avaliações que incentivem o pensamento crítico e modelos de ação extensionista mais bem articulados com os conteúdos curriculares reforça o papel da EaD como espaço legítimo de construção do conhecimento.

Essas mudanças não apenas melhoram a infraestrutura pedagógica, mas valorizam o estudante como sujeito ativo, reconhecendo sua pluralidade e diferentes formas de aprender. A proposta de atuação do tutor como mediador — tal como preconizado por Litwin (2001), Vygotsky (1984) e Freire (1996) — se concretiza nesse plano como um eixo estruturante, visto que é por meio do vínculo humano e da escuta pedagógica que se possibilita uma aprendizagem transformadora. Nesse sentido, o papel do tutor se revela fundamental na mediação do conhecimento e na construção de uma relação educativa mais próxima e dialógica. Especialmente nas disciplinas que envolvem a curricularização da extensão, o tutor tem a oportunidade de ir além da função instrucional, atuando como facilitador de projetos que conectam o saber acadêmico com as realidades sociais e comunitárias. Essa interlocução reforça a dimensão cidadã da universidade e amplia o escopo da aprendizagem para além dos limites do conteúdo formal.

A curricularização da extensão exige sensibilidade, clareza didática e capacidade de articular teoria e prática. O tutor, nesse contexto, é figura estratégica: orienta, acompanha, motiva e ajuda a transformar ideias em ações concretas. Sua atuação promove o senso de pertencimento dos estudantes e estimula o protagonismo, fortalecendo o elo entre universidade e sociedade.

Portanto, mais do que aprimorar ferramentas, este plano de ação propõe humanizar a tutoria e tornar o AVA um espaço de vivência educativa integral. A qualidade da EaD não depende apenas de tecnologia ou estrutura, mas da forma como as relações humanas e pedagógicas são conduzidas dentro dela. E, nesse aspecto, o tutor se mantém como uma figura indispensável no cuidado com a trajetória formativa dos estudantes.

## 5 Referências

- FREIRE, Paulo. Pedagogia da Autonomia: Saberes necessários à prática educativa. São Paulo: Paz e Terra, 1996.
- LITWIN, Edith. Tecnologia Educativa: Política, histórias e propostas. Porto Alegre: Artmed, 2001.
- LUCKESI, Cipriano Carlos. Avaliação da Aprendizagem Escolar: Estudos e Proposições. São Paulo: Cortez, 2011.
- MORAN, J. M. A educação que desejamos: novos desafios e como chegar lá. 7. ed. Campinas, SP: Papirus, 2013.
- VALENTE, J. A.; ALMEIDA, M. E. B. Tecnologia no ensino: implicações pedagógicas. São Paulo: Avercamp, 2009.
- VYGOTSKY, Lev S. A formação social da mente. São Paulo: Martins Fontes, 1984.