



AGEAD  
Agência de Educação  
Digital e a Distância



## TRABALHO FINAL DE CURSO

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

#### PLANO DE AÇÃO PARA QUALIFICAÇÃO DA TUTORIA NA DISCIPLINA MEDIAÇÃO E CONCILIAÇÃO DE CONFLITOS NO AVA UFMS DIGITAL

**Francisco Hermison Monteiro do Vale**  
monteiro\_vale@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. O plano de ação foi desenvolvido com base no material didático, enunciados, modelos e rubricas de avaliação do AVA Modelo analisado. As ações propostas indicam possíveis caminhos que podem impactar a qualidade da tutoria e o bom aproveitamento e aprendizagem dos estudantes, com destaque para melhorias na acessibilidade das videoaulas, personalização do feedback, reformulação dos modelos extensionistas, detalhamento das rubricas avaliativas, estímulo a interações mais críticas nos fóruns e fortalecimento da presença social no espaço “Fale com a Tutoria”.

**Palavras-chave:** Tutoria em EaD; Plano de ação; Mediação de conflitos.

#### 1 Introdução

Este documento apresenta o diagnóstico e um plano de ação detalhado voltado à disciplina "Mediação e Conciliação de Conflitos" ofertada pela Universidade Federal de Mato Grosso do Sul (UFMS Digital), ministrada através do Ambiente Virtual de Aprendizagem (AVA Moodle). O AVA Modelo analisado é a plataforma Moodle da UFMS

Digital, escolhida por sua representatividade na oferta educacional à distância em contexto universitário.

O objetivo central deste Plano de Ação é identificar aspectos críticos da oferta da disciplina, especialmente quanto à acessibilidade, interações, feedbacks e estrutura pedagógica, propondo soluções factíveis e fundamentadas teoricamente que possam contribuir diretamente para a melhoria significativa da experiência de ensino-aprendizagem.

O documento está estruturado nas seguintes seções: Introdução, Diagnóstico detalhado do AVA Modelo, Plano de Ação com propostas concretas, Considerações finais avaliando impactos das melhorias propostas e Referências bibliográficas conforme normas ABNT.

## 2 Diagnóstico do AVA Modelo

O AVA da disciplina "Mediação e Conciliação de Conflitos" possui estrutura modular clara e organizada, dividindo-se em três módulos principais com materiais diversificados, tais como videoaulas, slides, podcasts e textos acadêmicos. Contudo, observou-se ausência de tradução em Libras e legendas nas videoaulas, comprometendo a acessibilidade. Os fóruns de discussão possuem interações qualificadas, porém com feedback limitado em personalização. Avaliações são planejadas e práticas, mas carecem de feedback imediato contínuo.

A tutoria apresenta perfil predominantemente tradicional, baseado principalmente em comunicação escrita formal, com baixa utilização de recursos interativos multimídia. Destaca-se boa mediação coletiva, mas há insuficiência na personalização das interações tutor-estudante.

A fundamentação do diagnóstico e das propostas apoia-se nos estudos sobre design instrucional e autonomia discente (Litwin, 2001); importância do feedback interativo e qualitativo (Moore, 1989); presença docente na construção de conhecimento em ambientes virtuais (Garrison; Anderson; Archer, 2001); multimodalidade e diversificação didática em EaD (Moran, 2009); além de normativas legais de acessibilidade digital (Brasil, 2004, 2015).

## 3 Plano de Ação

### 3.1 - Proposta de melhoria 1

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

**Problema identificado:** Comunicação restrita ao formato escrito, limitando a aproximação afetiva.

**Proposta de melhoria:** Introduzir respostas regulares em áudio ou vídeo curto, promovendo maior humanização e presença social.

**Responsável pela melhoria:** Tutor

### 3.2 - Proposta de melhoria 2

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

**Problema identificado:** Ausência de um banco organizado de perguntas frequentes.

**Proposta de melhoria:** Criar e disponibilizar quinzenalmente um compilado das dúvidas mais comuns, otimizando o aprendizado coletivo.

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

### 3.3 - Proposta de melhoria 3

**Elemento da trilha:** Fórum do Módulo

**Problema identificado:** Participação superficial de parte dos estudantes.

**Proposta de melhoria:** Reformular os enunciados com perguntas instigantes que exijam reflexão crítica e aplicação prática.

**Responsável pela melhoria:** Tutor

### 3.4 - Proposta de melhoria 4

**Elemento da trilha:** Fórum do Módulo

**Problema identificado:** Falta de mediação ativa, com pouco estímulo ao aprofundamento das interações.

**Proposta de melhoria:** Designar tutor para atuação semanal ativa, destacando contribuições relevantes e incentivando debates.

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

### 3.5 - Proposta de melhoria 5

**Elemento da trilha:** Videoaula

**Problema identificado:** Ausência de legendas e tradução em Libras, comprometendo a acessibilidade.

**Proposta de melhoria:** Implementar legendas e tradução em Libras em todos os vídeos, atendendo à legislação vigente.

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

### 3.6 - Proposta de melhoria 6

**Elemento da trilha:** Videoaula

**Problema identificado:** Comprimento excessivo de algumas videoaulas, tornando-as cansativas.

**Proposta de melhoria:** Reestruturar os conteúdos longos em blocos menores por subtemas, facilitando o consumo modularizado.

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

### 3.7 - Proposta de melhoria 7

**Elemento da trilha:** Checkout de Presença

**Problema identificado:** Cumprimento formal e automático, sem real conexão com o engajamento do estudante.

**Proposta de melhoria:** Integrar perguntas reflexivas simples ao checkout para estimular reflexão mínima sobre o conteúdo.

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

### 3.8 - Proposta de melhoria 8

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

**Problema identificado:** Linguagem técnica ou ambígua em alguns casos, dificultando compreensão.

**Proposta de melhoria:** Revisar e reescrever enunciados com linguagem clara e acessível, complementada por exemplos práticos.

**Responsável pela melhoria:** Professor Especialista

### 3.9 - Proposta de melhoria 9

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

**Problema identificado:** Modelo pouco detalhado, gerando insegurança no preenchimento.

**Proposta de melhoria:** Reformular o modelo com instruções detalhadas, exemplos ilustrativos e checklist para autoavaliação.

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

### 3.10 - Proposta de melhoria 10

**Elemento da trilha:** Rubrica de Avaliação

**Problema identificado:** Critérios avaliativos pouco explícitos, causando dúvidas nos estudantes.

**Proposta de melhoria:** Elaborar rubricas detalhadas, com descritores claros para cada nível de desempenho, e disponibilizá-las antecipadamente.

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

## 4 Considerações finais

O Plano de Ação proposto oferece melhorias significativas no AVA UFMS Digital, prevendo impactos positivos em acessibilidade, interação, comunicação, diversificação pedagógica e no fortalecimento da aprendizagem autônoma. Implementar essas propostas resultará numa experiência educativa mais inclusiva, eficiente e motivadora para estudantes e tutores.

O papel da tutoria é decisivo nesse cenário. Especialmente em disciplinas com carga horária extensionista, o tutor deve transcender o mero esclarecimento de dúvidas e atuar como mediador proativo, apoiando ações práticas e promovendo interação qualitativa contínua. A adoção das melhorias propostas fortalece o papel da tutoria como agente central na construção de um ambiente virtual educacionalmente efetivo, ético e socialmente comprometido.

## 5 Referências

BRASIL. **Decreto nº 5.296, de 2 de dezembro de 2004**. Regulamenta as Leis nº 10.048, de 8 de novembro de 2000, e nº 10.098, de 19 de dezembro de 2000, que tratam da acessibilidade das pessoas portadoras de deficiência ou com mobilidade reduzida. **Diário Oficial da União: seção 1**, Brasília, DF, ano 141, n. 234, p. 5-10, 3 dez. 2004. Disponível em: [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2004-2006/2004/decreto/d5296.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2004-2006/2004/decreto/d5296.htm). Acesso em: 30 abr. 2025.

BRASIL. **Lei nº 13.146, de 6 de julho de 2015**. Institui a Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência (Estatuto da Pessoa com Deficiência). **Diário Oficial da União: seção 1**, Brasília, DF, ano 152, n. 127, p. 2-11, 7 jul. 2015. Disponível em: [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2015-2018/2015/lei/l13146.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/l13146.htm). Acesso em: 30 abr. 2025.

FREIRE, Paulo. **Pedagogia da autonomia: saberes necessários à prática educativa**. São Paulo: Paz e Terra, 1996.

GARRISON, D. R.; ANDERSON, T.; ARCHER, W. Critical inquiry in a text-based environment: computer conferencing in higher education. **The Internet and Higher Education**, Philadelphia, v. 2, n. 2-3, p. 87-105, 2001. Disponível em: [https://doi.org/10.1016/S1096-7516\(00\)00016-6](https://doi.org/10.1016/S1096-7516(00)00016-6). Acesso em: 30 abr. 2025.

LITWIN, Edith. **Educação a distância: temas para o debate de uma nova agenda educativa**. Porto Alegre: Artmed, 2001.

MOORE, Michael G. Three types of interaction. **The American Journal of Distance Education**, Philadelphia, v. 3, n. 2, p. 1-7, 1989. Disponível em: <https://doi.org/10.1080/08923648909526659>. Acesso em: 30 abr. 2025.

VALENTE, José Armando; MORAN, José Manuel; ARANTES, Valéria Amorim (org.). **Educação a distância: pontos e contrapontos**. São Paulo: Summus, 2011.