



AGEAD
Agência de Educação
Digital e a Distância



TRABALHO FINAL DE CURSO

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

Construindo Sentido no Ensino Virtual: A Tutoria como Facilitadora da Aprendizagem em Projetos Extensionistas

Ana Maria Rocha Silva Gonçalves
rocha.goncalves@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 visam melhorar a qualidade da tutoria e promover um melhor aproveitamento e aprendizagem por parte dos estudantes. Entre essas ações, destacam-se a realização de mediações pedagógicas mais frequentes e regulares, a revisão dos enunciados das atividades para garantir maior clareza, o fortalecimento da articulação entre teoria e prática nas ações de extensão e o incentivo ao uso de devolutivas qualificadas como forma de engajamento e desenvolvimento dos discentes.

Palavras-chave: Mediação pedagógica. Feedback do tutor. Fórum.

1 Introdução

O presente trabalho tem como finalidade desenvolver uma análise reflexiva sobre o Ambiente Virtual de Aprendizagem (AVA) utilizado na disciplina **"Mediação e Conciliação de Conflitos"**, ofertada pela **UFMS Digital** no formato de Educação a Distância (EaD). A análise será conduzida a partir da perspectiva da tutoria, considerando os aspectos pedagógicos, organizacionais e os recursos didáticos disponíveis na plataforma digital.

O ambiente analisado segue um modelo padronizado, com estrutura visual clara e organizada. O percurso de aprendizagem proposto se inicia com a seção "Comece por aqui", avançando por três módulos centrais, além de oferecer um módulo de recuperação para reforço dos conteúdos e um espaço destinado ao feedback da disciplina. Estão incluídos ainda canais de apoio ao estudante, como comunicados, orientações sobre a navegação no ambiente e um espaço específico para contato com a tutoria.

Este plano de ação tem como objetivo principal propor práticas de acompanhamento pedagógico e estratégias de mediação que incentivem o envolvimento dos estudantes, contribuam para a permanência e favoreçam a construção significativa do conhecimento no contexto do AVA analisado.

2 Diagnóstico do AVA Modelo

O Ambiente Virtual de Aprendizagem (AVA) em análise apresenta uma estrutura didática organizada por trilhas modulares, o que favorece tanto a sequência lógica de conteúdos quanto a autonomia dos estudantes em seu percurso formativo. Dentre os principais componentes dessa estrutura destacam-se: o canal "Fale com a Tutoria", que permite comunicação direta entre alunos e tutores; o "Fórum do Módulo", voltado à troca de experiências e construção coletiva; as vídeo aulas, que contextualizam os conceitos abordados; o recurso "Check-out de Presença", utilizado para monitorar o engajamento discente; além das atividades avaliativas e respectivas orientações, que direcionam a prática pedagógica. São também disponibilizados materiais de apoio, indicações de leitura e referências bibliográficas organizadas de maneira acessível e sequencial.

Apesar do layout funcional e responsivo do AVA, com navegação intuitiva e visualmente clara, persistem limitações importantes no que se refere à acessibilidade. A ausência de elementos como audiodescrição, legendas e tradução em Libras nas vídeo aulas compromete a inclusão de estudantes com deficiência, contrariando os preceitos da Lei Brasileira de Inclusão (Lei nº 13.146/2015). Nesse contexto, torna-se urgente a implementação de ajustes que garantam o acesso equitativo a todos os participantes do processo educativo.

Outro ponto a ser considerado é o papel da tutoria na mediação pedagógica. Atualmente, a atuação dos tutores se dá, majoritariamente, de forma reativa,

concentrando-se na resolução de dúvidas pontuais e na mediação básica dos fóruns. Embora os feedbacks estejam presentes, geralmente são objetivos e pouco exploram a dimensão formativa. Essa abordagem, ainda limitada, impede que a tutoria assuma plenamente seu papel como agente facilitador da aprendizagem.

Para reverter esse cenário, é necessário promover uma tutoria mais proativa, dialógica e atenta à formação integral dos estudantes. Tal mediação deve se basear em fundamentos teóricos que concebem a aprendizagem como um processo significativo e relacional. Ausubel (2003) destaca que a aprendizagem ocorre de forma mais eficaz quando novos conteúdos se conectam a conhecimentos prévios de maneira substancial. Complementando essa perspectiva, Vygotsky (2001, p. 112) afirma que "o aprendizado desperta uma série de processos internos de desenvolvimento que são capazes de operar apenas quando o indivíduo interage com pessoas em seu entorno e coopera com seus pares", evidenciando o papel da interação social na formação cognitiva.

Nessa linha, a abordagem dialógica da educação torna-se essencial. Freire (1996, p. 39) argumenta que "ensinar não é transferir conhecimento, mas criar as possibilidades para a sua própria produção ou a sua construção", reforçando a importância de relações horizontais e críticas no ambiente educacional. A mediação pedagógica, portanto, não deve ser vista apenas como um instrumento de controle ou avaliação, mas como um espaço de encontro e construção de saberes compartilhados.

A literatura especializada reforça essa visão. Belloni (2012, p. 101) enfatiza que "a tutoria é o elo entre o estudante e o sistema de EaD, sendo essencial para garantir o acompanhamento, a orientação e o estímulo necessários ao bom aproveitamento do curso". Os feedbacks, por exemplo, não devem se restringir à pontuação de atividades, mas funcionar como orientações formativas, capazes de guiar o estudante na superação de dificuldades e no aprimoramento de seu desempenho.

Além disso, Gazarini (2023) destaca a importância de reconhecer os diferentes perfis e ritmos de aprendizagem, propondo uma mediação sensível às particularidades cognitivas e emocionais dos estudantes. Isso requer que os tutores utilizem os recursos do AVA — como fóruns, check-outs de presença, avaliações e devolutivas — não apenas como ferramentas operacionais, mas como instrumentos para promover aprendizagens significativas e personalizadas.

Nesse sentido, a avaliação também deve ser compreendida como parte do processo formativo, não se limitando a aferir resultados, mas contribuindo ativamente para o desenvolvimento do estudante. De acordo com Santos (2021), uma avaliação eficaz em ambientes de Educação a Distância deve ser contínua, diagnóstica e articulada com a proposta pedagógica. Para o autor, "avaliar é possibilitar ao aluno compreender seus erros, refletir sobre sua aprendizagem e encontrar caminhos para avançar em sua formação" (SANTOS, 2021, p. 88). Dessa forma, o feedback deixa de ser meramente classificatório para se tornar um instrumento de orientação e mediação pedagógica.

De forma complementar, Costa (2024) argumenta que os materiais didáticos digitais devem ser elaborados de modo articulado com os elementos da trilha de aprendizagem, integrando coerentemente vídeo aulas, fóruns, atividades e feedbacks, com vistas a fomentar o engajamento discente e estimular sua autonomia.

Diante desse diagnóstico, propõe-se um plano de ação pedagógica fundamentado em três eixos centrais: (1) qualificação continuada dos tutores, com foco em acessibilidade, mediação crítica e planejamento intencional; (2) uso estratégico e pedagógico dos recursos do AVA, visando ampliar a participação ativa dos estudantes; e (3) fortalecimento da atuação do tutor como elo entre o conhecimento acadêmico e os desafios sociais, sobretudo nos módulos de extensão.

Tais propostas visam consolidar uma EaD mais inclusiva, crítica e transformadora, onde a mediação pedagógica cumpra seu papel de fomentar a construção coletiva e significativa do conhecimento, respeitando a diversidade dos sujeitos e promovendo sua formação integral.

3 Plano de Ação

3.1 - Proposta de melhoria 1

Elemento da trilha: Fale com a Tutoria ▾

Problema identificado: foi percebido demora nas respostas, pois em várias ocasiões, os alunos relatam dúvidas ou dificuldades e as respostas da tutora demoram vários dias. Um exemplo claro desse tipo de falha ocorreu na seguinte situação registrada no AVA: em 14/11/2024, uma aluna questionou a tutora — “Oi professora, posso refazer o planejamento?”. Contudo, a resposta foi enviada apenas em 20/11/2024, seis dias após o questionamento: “Oi xxxxxxx, tudo bem? Desculpa a demora em responder. Se o sistema permitir, pode sim. Chegando pra mim eu reavalio.” Esse atraso compromete não apenas o andamento das atividades acadêmicas da aluna, mas também evidencia a falta de agilidade no suporte, especialmente em solicitações simples e diretas que exigem retorno rápido. Esse afastamento pode gerar isolamento e prejudicar a motivação e o desempenho dos alunos.

Proposta de melhoria: a interação rápida e consistente entre tutor e aluno é um componente fundamental para o fortalecimento do vínculo no processo de aprendizagem. Segundo Moore e Kearsley (2011), a ausência de suporte tempestivo ao estudante contribui para a ampliação da chamada “distância transacional”, conceito que se refere à percepção de distanciamento entre os participantes do processo educativo, prejudicando

a motivação e o desempenho acadêmico. Frente a esse desafio, propõe-se a implementação de um protocolo de atendimento que estabeleça prazos de resposta claros e curtos, sugerindo que o tutor responda às solicitações em até 48 horas úteis, com a devida comunicação dessa norma no início do curso

Responsável pela melhoria: Tutor ▾

3.2 - Proposta de melhoria 2

Elemento da trilha: Fale com a Tutoria ▾

Problema identificado: percebe-se falta de clareza nos prazos e procedimentos, onde justifica-se pela recorrência de dúvidas dos estudantes quanto a questões operacionais essenciais para o andamento da disciplina, como prazos de entrega de atividades, datas de provas presenciais e instruções técnicas para envio de arquivos por ferramentas como o Google Drive. As mensagens extraídas do AVA evidenciam insegurança, confusão e ansiedade por parte dos alunos — sintomas claros de falhas na comunicação institucional.

Proposta de melhoria: tornar claras as regras e os caminhos reduz a distância pedagógica e facilita a mediação entre conteúdo, aluno e ambiente virtual. Antecipar dúvidas frequentes e apresentar instruções claras é uma forma de acolher as necessidades do estudante e reduzir sua ansiedade.

Responsável pela melhoria: Tutor ▾

3.3 - Proposta de melhoria 3

Elemento da trilha: Fórum do Módulo ▾

Problema identificado: ausência de mediação ativa e demora excessiva no retorno da tutoria no ambiente virtual da disciplina. Isso se manifesta de forma clara na ferramenta “Fale com a Tutoria” e no fórum de discussão, onde os registros mostram que diversos estudantes ficaram sem resposta por dias ou até semanas, mesmo em questões urgentes relacionadas a prazos, dificuldades técnicas ou dúvidas de conteúdo. Foi percebido uma situação recorrente e a falta de presença da tutoria afeta diretamente a mediação pedagógica, emocional e organizacional dos estudantes no curso

Proposta de melhoria: planejar e executar uma mediação ativa nos fóruns de discussão, pois um ambiente estruturado com mediação constante facilita o acesso e uso das ferramentas, otimizando o aprendizado. Para Rigo e Vitoria (2015), o tutor em ambientes virtuais deve assumir uma postura interativa, motivadora e próxima, promovendo um espaço de troca de saberes, escuta e construção coletiva do conhecimento.

Responsável pela melhoria: Tutor ▾

3.4 - Proposta de melhoria 4

Elemento da trilha: Fórum do Módulo ▾

Problema identificado: nos registros de interação com os alunos, que ficaram sem acompanhamento contínuo por parte da tutora responsável. Quando isso não ocorre, há um rompimento da mediação pedagógica, gerando prejuízos significativos.

Proposta de melhoria: Na obra *Mediação Pedagógica* (RIGO & VITÓRIA, 2015), as autoras destacam que a presença ativa e intencional do tutor no ambiente virtual é fundamental para garantir a aprendizagem dos estudantes. Identificar e prevenir evasão incentivando o aluno a participação ativa, visto que a resposta ágil e orientada potencializa o processo de ensino-aprendizagem, promovendo reflexão e diálogo.

Responsável pela melhoria: Tutor ▾

3.5 - Proposta de melhoria 5

Elemento da trilha: Videoaula ▾

Problema identificado: no Ambiente Virtual de Aprendizagem (AVA) da disciplina, foi identificado que as vídeo-aulas apresentadas são excessivamente longas. A escolha desse problema se justifica pelo prejuízo na autonomia e no aproveitamento pedagógico dos estudantes. A ausência de acessibilidade compromete o direito à educação de alunos com deficiência auditiva ou dificuldades de compreensão auditiva. Além disso, vídeos muito longos sem divisão ou apoio visual comprometem a retenção de informações, especialmente em um modelo de ensino a distância que exige foco, clareza e objetividade.

Proposta de melhoria: a proposta de melhoria é a reformulação das vídeo-aulas, dividindo o conteúdo em vídeos mais curtos (de 8 a 12 minutos), cada um com um foco temático claro.

Responsável pela melhoria: Professor Especialista ▾

3.6 - Proposta de melhoria 6

Elemento da trilha: Videoaula ▾

Problema identificado: não possuem recursos de acessibilidade, como tradução em Libras ou legendas, e, em alguns momentos, estão indisponíveis para acesso. A escolha desse problema se justifica pelo impacto direto que ele causa na inclusão dos diversos alunos na EAD.

Proposta de melhoria: inclusão obrigatória de recursos de acessibilidade, como legendas automáticas e revisão por humanos, além da presença de intérprete de Libras nos vídeos. Essa solução se alinha com os elementos da trilha de aprendizagem, pois fortalece a mediação pedagógica ao tornar o conteúdo mais acessível, dinâmico e atrativo. Também favorece a autonomia dos estudantes, já que vídeos curtos permitem pausas estratégicas e retomadas, respeitando o ritmo individual de aprendizagem. Além disso, está em consonância com os princípios da Educação Inclusiva, conforme previsto

nas Diretrizes Curriculares Nacionais da Educação a Distância e na legislação brasileira (Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência – Lei nº 13.146/2015).

Responsável pela melhoria: Professor Especialista ▾

3.7 - Proposta de melhoria 7

Elemento da trilha: Checkout de Presença ▾

Problema identificado: nos três módulos da disciplina, foram observadas lacunas na mediação pedagógica que impactam diretamente a experiência de aprendizagem dos estudantes: a ausência de acessibilidade em conteúdos (módulo 1), a carência de recursos de apoio à fixação (módulo 2) e a exigência de habilidades técnicas específicas sem suporte adequado (módulo 3). Essas situações comprometem a autonomia, a participação efetiva e a compreensão dos conteúdos. No primeiro módulo da disciplina, por exemplo, é perceptível a ausência de recursos que garantam a acessibilidade dos conteúdos apresentados. A mensagem inicial — *“Olá, estudante! Leia o enunciado do fórum com atenção e quando estiver preparado/a, clique em responder neste tópico para participar da discussão. Qualquer dúvida, utilize o espaço Fale com a Tutoria”* — revela uma abordagem genérica e padronizada, sem considerar as necessidades específicas de estudantes com deficiência. A ausência de elementos que ampliem a acessibilidade representa uma limitação na mediação pedagógica, na medida em que não contempla a diversidade do público-alvo e compromete a equidade no acesso à informação e à participação no ambiente virtual de aprendizagem.

Proposta de melhoria: como proposta de melhoria, recomenda-se a inclusão de materiais acessíveis (como vídeos com Libras e legendas), recursos complementares de revisão e a possibilidade de entregas alternativas, promovendo uma aprendizagem mais inclusiva e interativa. Tais estratégias se alinham aos princípios da mediação pedagógica em ambientes virtuais, conforme defendido por Rigo e Vitória (2015), que destacam a importância da intencionalidade, interação e acessibilidade no processo de ensino-aprendizagem.

Responsável pela melhoria: Coordenação/Gestão do Curso ▾

3.8 - Proposta de melhoria 8

Elemento da trilha: Feedback ▾

Problema identificado: baixa adesão e superficialidade nas respostas ao feedback da disciplina se relacionam diretamente à forma como ele é apresentado: como uma etapa final e obrigatória, e não como uma oportunidade de escuta ativa por parte da instituição. Este item está localizado no final do Módulo 3, após o envio do relatório de extensão.

Proposta de melhoria: que o professor especialista, em articulação com a tutoria e equipe de gestão, promova ações de sensibilização desde o início do curso, explicando a importância do feedback como ferramenta de melhoria contínua. Além disso, o formulário deve ser mais dinâmico, com questões abertas e fechadas que valorizem a experiência

do estudante. A coleta poderia ser feita em dois momentos: após o primeiro módulo (formativo) e ao final (avaliativo). Essa proposta se alinha à trilha formativa pois valoriza a escuta ativa, a corresponsabilidade e a autonomia do estudante — princípios fundamentais da mediação pedagógica, conforme defendido por Rigo e Vitoria (2015).

Responsável pela melhoria: Professor Especialista ▾

3.9 - Proposta de melhoria 9

Elemento da trilha: Feedback ▾

Problema identificado: observou-se uma carência de suporte efetivo por parte da tutoria durante o processo de elaboração do Relatório da Ação de Extensão “Vamos Mediar?”. Essa dificuldade manifesta-se na escassez de materiais orientativos, como exemplos de relatórios anteriores e vídeos explicativos, além da resposta tardia ou ausente da tutoria diante das dúvidas dos estudantes. A escolha desse ponto justifica-se pela sua influência negativa na autonomia e confiança dos alunos para estruturar a atividade final, o que compromete diretamente a consolidação dos aprendizados propostos na trilha extensionista.

Proposta de melhoria: para contornar esse desafio, propõe-se a criação de recursos pedagógicos complementares e a oferta de atendimentos programados com a tutoria, ações que fortalecem a mediação pedagógica e promovem um ambiente virtual mais participativo e formativo, conforme defendem Rigo e Vitoria (2015).

Responsável pela melhoria: Tutor ▾

3.10 - Proposta de melhoria 10

Elemento da trilha: Enunciado de atividade ou avaliação ▾

Problema identificado: considerando as avaliações dos Módulos 1, 2 e 3, observa-se uma recorrência de dificuldades relacionadas à clareza das orientações e à ausência de mediação pedagógica eficaz, o que compromete o engajamento e a aprendizagem ativa do estudante. No Módulo 1, por exemplo, o modelo de avaliação centrado em questões objetivas sorteadas limita a construção do pensamento crítico e a articulação prática dos conteúdos, o que contraria os princípios da neuroeducação, que ressaltam a importância de experiências significativas e contextualizadas para a fixação da aprendizagem (GAZARINI, 2023). No Módulo 2, embora a proposta extensionista seja relevante, falta um roteiro prático e tutorias que orientem os estudantes sobre como estruturar o planejamento, o que pode gerar insegurança e descompasso entre a proposta e sua execução. Já no Módulo 3, a carência de suporte para articulação com a comunidade, como modelos de contato institucional e sugestões de parcerias, dificulta a aplicação efetiva das ações extensionistas.

Proposta de melhoria: nesse contexto, propõe-se a criação de materiais didáticos digitais interativos e acessíveis, como vídeos curtos, checklists e fóruns de dúvidas organizados por etapa, de modo a apoiar o estudante em sua jornada formativa. Essa

proposta está alinhada às diretrizes da extensão universitária (BRASIL, 2018), e também aos princípios de planejamento didático digital, que destacam a necessidade de recursos que favoreçam a autonomia e a mediação pedagógica no ensino remoto (COSTA, 2024).

Responsável pela melhoria: Professor Especialista ▾

4 Considerações finais

As propostas de melhoria apresentadas no plano, como a ampliação do uso de recursos digitais acessíveis, a intensificação da mediação pedagógica e a promoção de atividades interativas, podem contribuir de maneira decisiva para qualificar o processo de tutoria na EaD e favorecer o rendimento dos estudantes. A clareza na organização dos conteúdos, aliada a estratégias de acompanhamento contínuo, tende a fortalecer o vínculo entre estudante e conhecimento, além de estimular a autonomia e o engajamento ao longo da trilha formativa. Como aponta Costa (2024), o planejamento didático que integra recursos digitais adequados à realidade do estudante torna o processo de ensino-aprendizagem mais significativo, especialmente em componentes curriculares com foco na extensão universitária. Nessa perspectiva, o tutor emerge como um agente pedagógico fundamental, cuja atuação vai além da mediação técnica, envolvendo orientação reflexiva, estímulo à prática social e apoio ao desenvolvimento acadêmico. A curricularização da extensão exige, portanto, um tutor preparado para articular teoria e prática, assegurando que a experiência extensionista seja compreendida como parte indissociável da formação crítica e cidadã dos estudantes

5 Referências

AUSUBEL, David Paul. **Aquisição e retenção de conhecimentos: uma perspectiva cognitiva**. Lisboa: Plátano, 2003.

BELLONI, Maria Luiza. **Educação a distância**. 4. ed. Campinas: Autores Associados, 2012. (Coleção Educação Contemporânea).

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, p. 2, 7 jul. 2015. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/l13146.htm. Acesso em: 2 maio 2025.

BRASIL. Ministério da Educação. **Diretrizes para a Educação a Distância na Educação Superior**. Brasília: MEC, 2007. Disponível em: https://portal.mec.gov.br/seed/arquivos/pdf/legislacao/portaria_4059_04.pdf. Acesso em: 2 maio 2025.

BRASIL. Ministério da Educação. **Resolução CNE/CES nº 7, de 18 de dezembro de 2018**. Institui as Diretrizes para a Extensão na Educação Superior Brasileira. *Diário Oficial da União: seção 1*, Brasília, DF, 19 dez. 2018.

COSTA, Andressa Florcena Gama. **Planejamento de materiais didáticos digitais**. Campo Grande: UFMS, 2024.

FREIRE, Paulo. **Pedagogia da autonomia: saberes necessários à prática educativa**. 23. ed. São Paulo: Paz e Terra, 1996.

GAZARINI, Lucas. **Neurociência e aprendizagem**. Campo Grande: UFMS, 2023.

KENSKI, Vani Moreira. **Educação e tecnologias: o novo ritmo da informação**. 6. ed. Campinas: Papirus, 2012.

LITTO, Fredric Michael. **Educação a distância: o estado da arte**. São Paulo: Pearson Education do Brasil, 2006.

MORAN, José Manuel; MASETTO, Marcos Tarciso; BEHRENS, Marilda Aparecida. **Novas tecnologias e mediação pedagógica**. 21. ed. Campinas: Papirus, 2013.

MOORE, Michael Grahame; KEARSLEY, Greg. **Educação a distância: uma visão integrada**. São Paulo: Cengage Learning, 2011.

PIAGET, Jean. **A equilibração das estruturas cognitivas: problema central do desenvolvimento**. Rio de Janeiro: Zahar, 1976.



SANTOS, Fabiano Antonio dos. *Avaliação da aprendizagem na EaD*. 2024. Disponível em: <https://repositorio.ufms.br/bitstream/123456789/9491/4/Avalia%C3%A7%C3%A3o%20da%20Aprendizagem%20na%20EaD.pdf>. Acesso em: 10 maio 2025.

VYGOTSKY, Lev Semenovich. **A formação social da mente: o desenvolvimento dos processos psicológicos superiores**. 6. ed. São Paulo: Martins Fontes, 2001.