TRABALHO FINAL DE CURSO

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

DIAGNÓSTICO E PLANO DE AÇÃO PARA APRIMORAMENTO DO AMBIENTE VIRTUAL DE APRENDIZAGEM (AVA) DA DISCIPLINA MEDIAÇÃO E CONCILIAÇÃO DE CONFLITOS

OTAVIO AUGUSTO DE CASTRO ALMEIDA
otavio_almeida@ufms.br

EDMA FERREIRA DA SILVA SOUZA
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 possíveis caminhos que podem impactar a qualidade da tutoria e o bom aproveitamento e aprendizagem dos estudantes, com destaque para a melhoria da interação nos fóruns, agilidade no retorno da tutoria, inclusão de critérios claros nas avaliações, reorganização de enunciados e adequações nas videoaulas para maior acessibilidade e usabilidade.

Palavras-chave: Tutoria. Mediação da Aprendizagem. Educação a Distância.

1 Introdução

O presente Plano de Ação integra o Trabalho Final de Curso (TFC) do Curso de Especialização *Lato Sensu* em Tutoria em Educação a Distância da Universidade Federal de Mato Grosso do Sul (UFMS), desenvolvido no âmbito da Agência de Educação Digital e a Distância (Agead). O trabalho propõe o diagnóstico e o planejamento de ações de melhoria para o Ambiente Virtual de Aprendizagem (AVA) da disciplina Mediação e Conciliação de Conflitos, ofertada em cursos de graduação na modalidade a distância, com carga horária de 51 horas, das quais 17 horas são dedicadas a atividades extensionistas.

O objetivo geral deste plano de ação é analisar criticamente os elementos constituintes do AVA Modelo da disciplina selecionada, identificar oportunidades de aprimoramento e propor dez ações práticas que possam contribuir para a qualificação da tutoria, o fortalecimento da mediação da aprendizagem e a melhoria da experiência educacional dos estudantes.

A estrutura deste plano compreende inicialmente o diagnóstico do AVA Modelo, fundamentado teoricamente nas abordagens sobre educação a distância, mediação pedagógica e gestão da aprendizagem online. Em seguida, apresenta-se o conjunto de dez propostas de melhoria, detalhando para cada uma o problema identificado, a ação sugerida, a justificativa e os possíveis responsáveis por sua execução. Por fim, são expostas as considerações finais, destacando as contribuições do plano de ação para a qualificação da prática tutorial na EaD.

2 Diagnóstico do AVA Modelo

O Ambiente Virtual de Aprendizagem (AVA) analisado corresponde à disciplina Mediação e Conciliação de Conflitos, ofertada pelo Programa UFMS Digital. Com carga horária total de 51 horas, sendo 17 horas dedicadas às atividades de extensão, o AVA apresenta uma organização estruturada por módulos e unidades de aprendizagem, com recursos como fóruns, enunciados de atividades avaliativas, videoaulas, checkouts de presença e materiais complementares.

Observou-se que, embora o conteúdo da disciplina seja consistente e alinhado à proposta pedagógica, há fragilidades na mediação da tutoria, especialmente nos fóruns e nos feedbacks das atividades. A comunicação assíncrona também apresentou falhas, como atrasos consideráveis nas respostas da tutora. As videoaulas, embora didaticamente adequadas, não estão incorporadas ao AVA e carecem de recursos de acessibilidade.

Do ponto de vista da estrutura da avaliação, os enunciados das atividades nem sempre trazem critérios claros, e os modelos de planejamento e relatório da ação de extensão não fornecem exemplos práticos ou orientações específicas sobre os parâmetros de avaliação.

A análise foi fundamentada nas diretrizes pedagógicas para EaD que destacam a importância da mediação ativa (Moran, 2013), da comunicação clara (Moore, 1993), da aprendizagem colaborativa (Garrison & Anderson, 2003) e da avaliação como processo formativo e contínuo, voltado ao desenvolvimento do estudante (Luckesi, 2011). Além disso, a legislação nacional reforça a obrigatoriedade da acessibilidade digital e da transparência nas práticas avaliativas (BRASIL, 2015).

3 Plano de Ação

3.1 - Proposta de melhoria 1

Elemento da trilha: Fale com a Tutoria.

Problema identificado: Foi identificada recorrência na demora da tutora para responder às mensagens enviadas pelos estudantes. Em diversas ocasiões, a própria tutora inicia suas respostas com pedidos de desculpas pelo atraso, o que evidencia que os retornos não têm ocorrido dentro de um prazo razoável. Como exemplo, destaca-se o caso de uma estudante que realizou um questionamento no dia 14/11/2024 às 21h04, recebendo resposta apenas em 20/11/2024 às 20h53 — um intervalo de seis dias. Esse tipo de atraso compromete a fluidez da aprendizagem, gera insegurança no estudante e enfraquece o vínculo pedagógico com o tutor, especialmente em uma disciplina que demanda acompanhamento próximo devido à natureza extensionista e à complexidade temática envolvida.

Proposta de melhoria: Estabelecer um protocolo de atendimento para o canal “Fale com a Tutoria”, com prazo máximo de 48 horas úteis para retorno às mensagens dos estudantes. O tutor deve comunicar esse prazo no início da disciplina e adotar uma rotina diária de verificação e organização das demandas recebidas. Recomenda-se ainda a utilização de mensagens automáticas programadas para acolhimento inicial e confirmação de recebimento, a fim de sinalizar que o tutor está ciente da demanda e oferecer previsibilidade ao estudante.

Responsável pela melhoria: Tutor.

3.2 - Proposta de melhoria 2

Elemento da trilha: Fórum do Módulo.

Problema identificado: Observou-se que a atuação da tutoria nos fóruns dos módulos da disciplina se restringiu, em muitos casos, à inserção de emojis como forma de avaliação ou reconhecimento das postagens dos estudantes. Essa prática, embora indique leitura da participação, não configura feedback pedagógico adequado e deixa de cumprir o papel fundamental do fórum como espaço de mediação da aprendizagem. A ausência de comentários individualizados e de devolutivas construtivas compromete a profundidade das interações, desestimula a participação contínua e limita a reflexão crítica sobre os conteúdos abordados.

Proposta de melhoria: Recomenda-se a atuação mais ativa do tutor no Fórum do Módulo, com elaboração de feedbacks formativos e personalizados para as postagens dos estudantes. Os comentários devem ressaltar aspectos positivos das contribuições e, sempre que necessário, sugerir aprofundamentos ou correções, com base nos conteúdos trabalhados. Essa prática contribui para a construção de uma ambiência dialógica e fortalece a aprendizagem colaborativa no AVA. Além disso, está alinhada ao conceito de mediação ativa, no qual o tutor deve incentivar o pensamento crítico e a construção coletiva do conhecimento por meio de intervenções significativas (Moran, 2013).

Responsável pela melhoria: Tutor.

3.3 - Proposta de melhoria 3

Elemento da trilha: Fórum do Módulo.

Problema identificado: Verificou-se que nos fóruns dos módulos da disciplina, a participação dos estudantes se limitava a responder ao questionamento proposto, sem interação com os colegas. Praticamente não houve comentários em outras postagens, tampouco construção coletiva de ideias ou trocas de experiências. Essa ausência de diálogo entre os estudantes compromete o desenvolvimento da aprendizagem colaborativa e contraria os princípios da Educação a Distância, que valoriza a interação horizontal como parte fundamental do processo formativo. O fórum deixou de ser um espaço de troca e passou a funcionar apenas como um local de entrega de tarefa individual.

Proposta de melhoria: Recomenda-se que o tutor atue de forma mais ativa na mediação do Fórum do Módulo, incentivando a interação entre os estudantes, com orientações claras no enunciado e estímulo à leitura e comentário nas postagens dos colegas. Também pode destacar boas contribuições e propor conexões entre as ideias discutidas. Tais práticas estão em sintonia com o modelo de aprendizagem colaborativa em ambientes online, segundo o qual a construção do conhecimento ocorre por meio da interação entre os participantes e da mediação reflexiva do tutor (Garrison & Anderson, 2003).

Responsável pela melhoria: Tutor.

3.4 - Proposta de melhoria 4

Elemento da trilha: Enunciado de atividade ou avaliação.

Problema identificado: Em diversos enunciados de atividades e avaliações da disciplina, observou-se a ausência de critérios avaliativos explícitos. Um exemplo é o Checkout de Presença do Módulo 1, em que os estudantes são instruídos a responder a três perguntas com base na Resolução nº 125/2010 do CNJ, porém não são informados sobre os parâmetros que nortearão a avaliação de suas respostas. Não há indicação de quais aspectos serão considerados para que a produção seja considerada “satisfatória” ou “insatisfatória”. Essa omissão compromete a clareza do processo avaliativo, dificulta o entendimento por parte do estudante e pode gerar insegurança, além de prejudicar a autorregulação da aprendizagem.

Proposta de melhoria: Sugere-se incluir critérios de avaliação nos enunciados das atividades, mesmo que de forma sintética, organizados em tópicos objetivos. Como

alternativa, pode-se anexar uma rubrica simplificada. Essa prática contribui para a transparência e para o fortalecimento da função formativa da avaliação. Além disso, está alinhada à teoria da distância transacional, conforme Moore (1993), que ressalta a importância da comunicação clara e estruturada na EaD para reduzir a ambiguidade e promover maior autonomia do estudante.

Responsável pela melhoria: Professor Especialista.

3.5 - Proposta de melhoria 5

Elemento da trilha: Checkout de Presença.

Problema identificado: Como explanado anteriormente, no encerramento do Módulo 1 da disciplina, o Checkout de Presença consistia em uma atividade escrita, a tarefa exigia que o estudante respondesse a três perguntas interpretativas. Todavia, a avaliação feita pela tutoria limitou-se a uma classificação binária (“Satisfatório” ou “Insatisfatório”), sem qualquer justificativa, comentário orientador ou devolutiva pedagógica. Nos casos em que a avaliação foi negativa, os estudantes não receberam explicações sobre os motivos do insucesso nem orientações para eventual reelaboração. Essa ausência de feedback compromete a função formativa da avaliação e pode gerar frustração e insegurança no processo de aprendizagem.

Proposta de melhoria: É recomendada a adoção de comentários avaliativos individualizados no checkout de presença, especialmente quando a classificação for “Insatisfatório”. O tutor deve apontar, ainda que de forma sucinta, os principais pontos que levaram à avaliação negativa e, quando aplicável, indicar caminhos para aprimoramento ou permitir reenvio da atividade. Mesmo nas avaliações satisfatórias, é importante oferecer ao menos uma devolutiva positiva ou indicativa de aspectos que se destacaram. Conforme defende Luckesi (2011), a avaliação deve ser um processo contínuo de diálogo e intervenção pedagógica, e não apenas um mecanismo de classificação.

Responsável pela melhoria: Professor Especialista.

3.6 - Proposta de melhoria 6

Elemento da trilha: Videoaula.

Problema identificado: As videoaulas da disciplina não estão hospedadas diretamente no Ambiente Virtual de Aprendizagem (AVA), mas apenas acessíveis por meio de links

externos para o YouTube. Essa prática, além de exigir que o estudante saia do ambiente educacional, expõe a aula a interrupções por anúncios indesejados, recomendação de conteúdos não relacionados e eventuais distrações visuais. Esse tipo de redirecionamento compromete a imersão no conteúdo, prejudica a concentração do estudante e pode gerar quebra na experiência de aprendizagem contínua dentro do AVA.

Proposta de melhoria: Recomenda-se a incorporação direta das videoaulas no AVA, por meio do upload dos arquivos na própria plataforma ou da incorporação de vídeos via embed, com bloqueio de anúncios e elementos externos. Essa medida garante maior fluidez no acesso ao conteúdo, melhora a usabilidade e assegura um ambiente digital de aprendizagem mais coeso e focado. Além disso, evita a exposição dos estudantes a algoritmos e distrações não pedagógicas.

Responsável pela melhoria: Professor Especialista.

3.7 - Proposta de melhoria 7

Elemento da trilha: Videoaula.

Problema identificado: As videoaulas disponibilizadas na disciplina não contam com a presença de intérprete de Libras, o que representa um obstáculo significativo à inclusão de estudantes surdos. A ausência desse recurso compromete o direito de acesso pleno à informação e contraria as diretrizes de acessibilidade estabelecidas pela legislação brasileira, como o Decreto nº 5.626/2005 e a Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência (Lei nº 13.146/2015). Além disso, a falta de acessibilidade nas videoaulas impede que a instituição atenda às demandas de uma educação verdadeiramente inclusiva e equitativa, o que é ainda mais crítico em um curso ofertado na modalidade a distância.

Proposta de melhoria: Recomenda-se que todas as videoaulas disponibilizadas na plataforma passem a contar com interpretação em Libras, assegurando acessibilidade para estudantes surdos. Essa adequação pode ser feita por meio da inserção de um quadro com intérprete durante a edição dos vídeos ou da disponibilização de versões alternativas com tradução simultânea. Além disso, é importante que a instituição mantenha um processo contínuo de revisão dos conteúdos digitais, assegurando que todos os novos materiais sejam acessíveis desde sua concepção.

Responsável pela melhoria: Professor Especialista.

3.8 - Proposta de melhoria 8

Elemento da trilha: Enunciado de atividade ou avaliação.

Problema identificado: O enunciado da atividade de planejamento da ação de extensão, presente na Avaliação do Módulo 2 da disciplina, apresenta-se de forma excessivamente extensa e com estrutura pouco organizada. Informações relevantes como os objetivos da ação, etapas obrigatórias, critérios de entrega e links úteis estão dispostas em um único bloco de texto contínuo, o que dificulta a leitura, a assimilação e o planejamento por parte dos estudantes. A sobrecarga de informações em sequência, sem hierarquia visual ou tópicos destacados, compromete a clareza da proposta e pode gerar dúvidas sobre o que exatamente deve ser entregue, em qual formato e com quais evidências.

Proposta de melhoria: Recomenda-se a reestruturação do enunciado da atividade utilizando uma organização mais clara, com uso de subtítulos, marcadores e numeração progressiva. Cada etapa da atividade (capacitação, criação de material, oficina/palestra e relatório) deve ser apresentada de forma separada, com objetivos, prazos e orientações práticas bem definidos. Sugere-se ainda a inclusão de um infográfico ou quadro-resumo ao final do enunciado, com os principais elementos exigidos, formatos e critérios de avaliação. Essa reorganização torna o enunciado mais acessível e contribui para a autonomia do estudante na execução da tarefa.

Responsável pela melhoria: Professor Especialista.

3.9 - Proposta de melhoria 9

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

Problema identificado: O modelo de documento fornecido para elaboração do Planejamento da Ação de Extensão apresenta uma estrutura genérica, sem orientações detalhadas sobre os critérios avaliativos que nortearão a correção do material. Além disso, não há explicitação dos critérios avaliativos que serão considerados na análise do planejamento. Essa ausência de direcionamento pode dificultar o preenchimento por parte dos estudantes, que ficam sem saber qual o nível de profundidade, linguagem ou organização textual esperada. Isso pode resultar em planejamentos inconsistentes ou incompletos, mesmo com o uso do template.

Proposta de melhoria: Recomenda-se a reformulação do modelo de Planejamento da Ação de Extensão com a inclusão de orientações breves em cada campo, explicando o que deve ser desenvolvido em cada item do formulário. Além disso, sugere-se a anexação de um exemplo fictício preenchido como referência para os estudantes, bem como um quadro com os critérios de avaliação a serem considerados. Essa medida aumentaria a clareza do processo e qualificaria as entregas.

Responsável pela melhoria: Coordenação/Gestão do Curso.

3.10 - Proposta de melhoria 10

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

Problema identificado: O modelo de Relatório da Ação de Extensão, embora organizado, carece de orientações quanto à forma de apresentação das evidências exigidas, como fotos, vídeos, registros de participação e links de materiais produzidos. A falta de diretrizes sobre como e onde inserir essas evidências pode gerar entregas despadronizadas, dificultando a avaliação pela tutoria e prejudicando a clareza do impacto da ação realizada. Além disso, a ausência de um checklist de conferência ao final do modelo compromete a completude da entrega.

Proposta de melhoria: Sugere-se que o modelo de Relatório da Ação de Extensão seja atualizado com a inclusão de instruções específicas sobre como anexar ou referenciar as evidências da ação realizada. Isso pode ser feito por meio de quadros de inserção, campos específicos para links, ou até mesmo sugestões visuais. Também é recomendada a inclusão de um checklist final que oriente o estudante sobre os itens obrigatórios do relatório. Essa adaptação garantirá maior organização das entregas e facilitará a avaliação por parte dos tutores.

Responsável pela melhoria: Coordenação/Gestão do Curso.

4 Considerações finais

As propostas de melhoria apresentadas neste plano de ação têm como finalidade qualificar o processo de tutoria na disciplina Mediação e Conciliação de Conflitos, promovendo uma experiência formativa mais responsiva, inclusiva e significativa. As intervenções sugeridas visam não apenas resolver questões pontuais observadas no

AVA, mas fortalecer uma cultura de presença pedagógica, de feedback formativo e de interação dialógica entre estudantes e tutores.

A implementação dessas ações pode elevar significativamente a qualidade da aprendizagem, ampliar o engajamento dos estudantes e assegurar a efetividade das ações extensionistas no contexto da educação a distância. Ao valorizar a escuta ativa, a clareza nas orientações, a acessibilidade e a avaliação com sentido pedagógico, o plano responde aos desafios contemporâneos da tutoria na EaD.

Ressalta-se, por fim, a centralidade do papel do tutor como mediador da aprendizagem, agente de escuta e de orientação contínua. Em especial nas disciplinas que envolvem a curricularização da extensão, o tutor assume função estratégica na articulação entre teoria e prática, promovendo o protagonismo do estudante e a relevância social da formação acadêmica.

5 Referências

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, Brasília, DF, 2015.

BRASIL. **Decreto nº 5.626, de 22 de dezembro de 2005**. Regulamenta a Lei nº 10.436, de 24 de abril de 2002, que dispõe sobre a Língua Brasileira de Sinais - Libras. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 2005.

GARRISON, D. R.; ANDERSON, T. **E-learning in the 21st Century: A Framework for Research and Practice**. 2. ed. New York: Routledge, 2003.

LUCKESI, C. C. **Avaliação da aprendizagem escolar: estudos e proposições.** 23. ed. São Paulo: Cortez, 2011.

MOORE, M. G. **Theory of transactional distance**. In: Keegan, D. (Ed.). *Theoretical Principles of Distance Education*. New York: Routledge, 1993. p. 22-38.

MORAN, J. M. **A Educação que Desejamos: Novos Desafios e Como Chegar Lá**. Campinas, SP: Papirus, 2013.