



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 FORTALECIMENTO DA MEDIAÇÃO PEDAGÓGICA EM DISCIPLINAS EXTENSIONISTAS NA EDUCAÇÃO DIGITAL"

**Deusimar Santana de Rosa**  
deusimar.santana@ufms.br

**Felipe de Lima Silva**  
[felipe.l.silva@ufms.br](mailto: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, 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 indicam possíveis caminhos que podem impactar a qualidade da tutoria e o bom aproveitamento e aprendizagem dos estudantes, dando ênfase à melhoria na usabilidade do AVA, a ampliação da acessibilidade dos materiais didáticos e a valorização das ações extensionistas no processo formativo.

**Palavras-chave:** Educação a distância. Tutoria. Mediação pedagógica.

#### 1 Introdução

Este trabalho apresenta um Plano de Ação desenvolvido como parte do Trabalho Final de Curso da Especialização Lato Sensu em Tutoria em Educação a

Distância, oferecida pela Agência de Educação Digital e a Distância (Agead) da Universidade Federal de Mato Grosso do Sul (UFMS). A elaboração do plano constitui um dos requisitos para a obtenção do título de especialista, sendo fruto de reflexões realizadas ao longo do curso, com foco na qualificação das práticas tutorais no contexto da educação digital.

O Plano de Ação tem como escopo propor estratégias para o modelo de tutoria de uma disciplina com caráter extensionista, ofertada nos cursos de graduação do Programa UFMS Digital, coordenado pela Agead/UFMS. Foi selecionado como objeto de estudo o Ambiente Virtual de Aprendizagem (AVA) Modelo da disciplina Mediação e Conciliação de Conflitos, que possui carga horária total de 51 horas, das quais parte é destinada à realização de atividade de extensão.

A proposta foi construída a partir da análise do material didático, dos enunciados das atividades, dos modelos e das rubricas de avaliação disponibilizados no AVA Modelo. O objetivo geral do plano é apresentar ações que contribuam para o fortalecimento da tutoria, promovendo maior engajamento, aproveitamento e aprendizagem dos estudantes. Entre as ações propostas, destacam-se estratégias voltadas à melhoria da comunicação entre tutores e estudantes, ao acompanhamento individualizado do percurso formativo e à integração efetiva das práticas extensionistas com os conteúdos da disciplina.

A estrutura do plano de ação está organizada da seguinte forma: inicialmente, apresenta-se o referencial teórico que embasa a proposta; em seguida, são descritos os procedimentos metodológicos utilizados na análise do AVA; por fim, detalham-se as ações sugeridas, seguidas das considerações finais.

## **2 Diagnóstico do AVA Modelo**

A página inicial da disciplina é o primeiro ponto de contato dos alunos com o AVA e apresenta um layout objetivo, com seções bem definidas. Entre os elementos da página encontram-se o espaço de "Avisos", para comunicação institucional e orientações gerais; a seção "Fale com a tutoria", que garante o suporte e esclarecimento de dúvidas; uma Carta de Apresentação, para que o estudante apresente na instituição escolhida para realizar atividade de curricularização da extensão; e as orientações sobre "Como avançar na trilha de aprendizagem".

Cada módulo da disciplina conta com uma página inicial com informações para o planejamento e acompanhamento do estudante. Esses elementos incluem a carga horária do módulo, identificação do professor responsável, a ementa, os objetivos geral e específicos, e a descrição do programa por módulo.

Além disso, cada disciplina apresenta uma seção específica sobre os procedimentos e metodologia da oferta, descrevendo a abordagem pedagógica adotada, o uso de materiais didáticos (como textos, vídeos e atividades interativas), e o funcionamento da tutoria e do acompanhamento das atividades a distância. A frequência nas atividades remotas é monitorada por meio de registros no AVA, conforme detalhado na seção "Frequência das atividades a distância".

As estratégias didáticas são voltadas ao estímulo da aprendizagem ativa, promovendo a autonomia do cursista por meio da interação com os conteúdos e com os demais participantes. Há também o acesso a um link para o cronograma detalhado das atividades, que permite ao aluno organizar sua rotina de estudos. Os recursos pedagógicos e a bibliografia recomendada complementam o material de apoio, oferecendo subsídios teóricos e práticos para aprofundamento dos temas propostos.

A disciplina está estruturada em três módulos: Módulo 1: *Sistema Multiportas de Solução de Disputas*; Módulo 2: *Aplicação das Formas Consensuais e*; Módulo 3: *Ação Extensionista: "Vamos Mediar?"*

Além desses, há ainda um módulo de recuperação, direcionado àqueles que não atingirem os critérios de aproveitamento nos módulos anteriores, e uma seção de feedback da disciplina, que permite aos cursistas avaliarem a experiência formativa, contribuindo para a melhoria contínua do curso.

A tutoria, no contexto do Ambiente Virtual de Aprendizagem (AVA) analisado, é responsável por diversas atividades relacionadas ao acompanhamento e à orientação dos estudantes durante o curso. Entre suas atribuições está a avaliação dos trabalhos postados pelos cursistas, com a inserção de comentários e pareceres diretamente no ambiente virtual.

A comunicação entre os estudantes e a tutoria ocorre por meio de um fórum específico denominado "Fale com a tutoria". Nesse espaço, cada grupo possui um tópico próprio, destinado ao envio de mensagens escritas para esclarecimento de dúvidas. Além disso, são previstos momentos de interação síncrona com os tutores,

realizados via Google Meet, conforme horários informados previamente nos tópicos do fórum.

A tutoria também realiza o acompanhamento das participações nas atividades do curso, podendo interagir com os estudantes para orientações pontuais ao longo do percurso formativo. Sua atuação está integrada à estrutura do AVA, articulando-se com os demais recursos e conteúdos disponíveis na trilha de aprendizagem.

A proposta deste plano de ação parte da compreensão de que os Ambientes Virtuais de Aprendizagem (AVAs) são espaços estruturados por tecnologias digitais que viabilizam, organizam e potencializam os processos formativos em cursos ofertados na modalidade a distância. O AVA analisado, que integra a disciplina *Mediação e Conciliação de Conflitos*, apresenta características próprias que refletem concepções pedagógicas, estratégias metodológicas e formas de mediação da aprendizagem, o que exige uma análise crítica e sistematizada de seus elementos constitutivos.

De acordo com Moran, Masetto e Behrens (2000), a educação mediada por tecnologias exige uma redefinição de papéis entre docentes, tutores e estudantes, em um processo que valoriza a autonomia, a autoria e a construção colaborativa do conhecimento. Nessa perspectiva, o AVA não deve ser compreendido apenas como um espaço técnico, mas como um ambiente interativo e dialógico, no qual a mediação pedagógica — incluindo a tutoria — assume papel central.

Arguelho (2021), em seu e-book *Tecnologias Digitais para EaD*, ressalta que o uso de tecnologias na educação a distância precisa estar vinculado a uma proposta pedagógica coerente, que articule conteúdos, metodologias e recursos digitais de maneira integrada. A autora destaca que a qualidade da experiência formativa em um AVA está diretamente relacionada à clareza na organização do ambiente, à funcionalidade dos recursos oferecidos e ao suporte pedagógico disponível, incluindo fóruns, tutoria, materiais e estratégias de avaliação.

De acordo com Litwin (2001), a mediação pedagógica na EaD deve considerar não apenas a organização de conteúdos, mas o modo como os estudantes interagem com os elementos do AVA, sendo papel do tutor promover o diálogo formativo e a autonomia. Já Kenski (2003) destaca que a formação na era digital requer ações formativas que integrem teoria, prática e extensão como parte indissociável do processo educacional.

No caso da disciplina *Mediação e Conciliação de Conflitos*, esses aspectos tornam-se ainda mais relevantes, considerando que o conteúdo envolve competências de escuta ativa, negociação, argumentação e tomada de decisão — habilidades que requerem espaços de interação de qualidade, mesmo em contextos virtuais. Assim, o plano de ação proposto visa analisar o AVA com base nesses fundamentos, identificando pontos de fortalecimento e aspectos a serem aprimorados, sobretudo em relação à organização dos módulos, ao trabalho da tutoria, às estratégias avaliativas e ao uso das tecnologias digitais como suporte ao processo de aprendizagem.

### **3 Plano de Ação**

#### **3.1 - Proposta de melhoria 1**

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

**Problema identificado:** Durante a análise das interações entre tutores e alunos, observou-se que as mensagens de retorno frequentemente iniciavam com pedidos de desculpas pela demora na resposta. Essa recorrência aponta para uma falha na gestão do tempo de resposta, o que pode comprometer a qualidade do acompanhamento pedagógico e gerar sentimento de desamparo nos estudantes.

**Proposta de melhoria:** Implementar protocolos de comunicação com prazos máximos de resposta para os tutores, além de capacitação específica sobre gestão do tempo e priorização de demandas na tutoria. A adoção de ferramentas automatizadas para sinalização de mensagens não respondidas também pode auxiliar na redução desses atrasos.

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

#### **3.2 - Proposta de melhoria 2**

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

**Problema identificado:** Verificou-se que grande parte das mensagens enviadas pelos estudantes à seção “Fale com a Tutoria” referia-se a dificuldades técnicas e de navegação na plataforma virtual de aprendizagem. Essas dificuldades decorrem, em parte, da especificidade da interface, que se diferencia significativamente de outros ambientes digitais mais intuitivos, o que gera confusão e limita o acesso autônomo às atividades.

**Proposta de melhoria:** Sugere-se avaliar a eficácia dos materiais de apoio disponíveis, identificando se estão sendo acessados e compreendidos pelos estudantes. Além disso, recomenda-se a implementação de estratégias mais proativas, como tutoriais interativos obrigatórios no primeiro acesso, mensagens de orientação em pontos estratégicos da plataforma e canais de ajuda instantânea (como chatbot ou FAQ dinâmico). Também seria útil considerar a realização de testes de usabilidade com os próprios estudantes para orientar melhorias na interface da plataforma, conforme orientações sobre mediação tecnológica no ensino (KENSKI, 2003).

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

### 3.3 - Proposta de melhoria 3

**Elemento da trilha:** Fórum do Módulo

**Problema identificado:** Uso de emoji - e apenas isso -, pela tutoria, no fórum do Módulo III. Isso pode demonstrar falta de engajamento e fragilidade na mediação pedagógica, podendo desestimular a participação dos estudantes.

**Proposta de melhoria:** A tutoria poderia se dirigir aos estudantes de forma personalizada, respeitosa, acolhedora e dialógica, demonstrando atenção à contribuição feita, incentivando a reflexão crítica e promovendo a continuidade do debate. Isso pode fortalecer o vínculo pedagógico e valorizar o processo de aprendizagem colaborativa, como destaca Moran ao tratar da mediação pedagógica em ambientes digitais (MORAN, 2013).

**Responsável pela melhoria:** Tutor

### 3.4 - Proposta de melhoria 4

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

**Problema identificado:** A plataforma exige que o estudante atualize manualmente a página após concluir atividades, vídeos ou leituras, uma vez que não há atualização automática ou redirecionamento para a próxima etapa. Esse comportamento, diferente do que se espera em plataformas de ensino mais intuitivas, pode causar confusão, perda de tempo e desmotivação.

**Proposta de melhoria:** Recomenda-se revisar a programação da plataforma para implementar mecanismos de atualização automática ou transição fluida entre

atividades. Alternativamente, pode-se inserir mensagens ou pop-ups que orientem o estudante a atualizar a página, além de repensar o design de navegação com foco na experiência do usuário. A usabilidade da plataforma deve ser compatível com as expectativas criadas por outras interfaces amplamente utilizadas no ensino remoto (LITWIN, 2001).

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

### 3.5 - Proposta de melhoria 5

**Elemento da trilha:** Feedback

**Problema identificado:** os fóruns contém avaliações com categorias genéricas como “satisfatório” ou “insatisfatório”. É bem limitado para refletir o real desempenho dos alunos, pois não identifica avanços, dificuldades específicas ou diferentes níveis de compreensão, podendo desmotivar os estudantes.

**Proposta de melhoria:** Recomenda-se substituir essa abordagem por critérios avaliativos mais detalhados, que forneçam devolutivas qualitativas, possibilitando um feedback formativo que contribua para a aprendizagem contínua e o engajamento do estudante (MORAN; MASETTO; BEHRENS, 2000).

**Responsável pela melhoria:** Tutor

### 3.6 - Proposta de melhoria 6

**Elemento da trilha:** Videoaula

**Problema identificado:** A duração excessiva das vídeo-aulas, muitas com mais de 40 minutos, pode prejudicar a atenção e a retenção de conteúdo pelos estudantes, agravada pela sobrecarga cognitiva típica do ensino online. Além disso, a hospedagem dos vídeos fora do Ambiente Virtual de Aprendizagem (AVA), como no YouTube, dificulta a integração pedagógica, o monitoramento do progresso dos alunos e, em alguns casos, insere propagandas durante as aulas, o que compromete a concentração e a qualidade da aprendizagem (MORAN, 2008).

**Proposta de melhoria:** Recomenda-se a produção de vídeo-aulas mais curtas, com duração de até 20 minutos, organizadas de forma modular e interativa, além da centralização de todo o conteúdo dentro do AVA, favorecendo a acessibilidade, o acompanhamento pedagógico e a gestão do tempo (Moran, 2013).

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

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

**Elemento da trilha:** Videoaula

**Problema identificado:** A ausência de tradução em Libras e de legendas nas vídeo-aulas compromete a acessibilidade e desrespeita o direito à educação inclusiva de pessoas surdas, contrariando a Lei nº 10.436/2002 e o Decreto nº 5.626/2005, que garantem o uso da Libras em materiais audiovisuais. Essa lacuna nos AVAs prejudica a equidade no ensino e exclui uma parcela dos estudantes.

**Proposta de melhoria:** É necessário garantir a inclusão de tradução em Libras e legendas em todas as vídeo-aulas, assegurando o cumprimento da legislação vigente e promovendo uma educação verdadeiramente acessível e cidadã.

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

### **3.8 - Proposta de melhoria 8**

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

**Problema identificado:** Faltou informação sobre o que será avaliado no Relatório.

**Proposta de melhoria:** poderia ser informado ao aluno os critérios de avaliação do relatório. Exemplo: clareza, pertinência das reflexões, relação teoria-prática, qualidade das evidências, etc. Isso poderia guiar melhor o estudante no processo de escrita e fortalecer a intencionalidade pedagógica do instrumento (MORAN, 2008).

**Responsável pela melhoria:** Professor Especialista

### **3.9 - Proposta de melhoria 9**

**Elemento da trilha:** Feedback

**Problema identificado:** Concentrar o feedback sobre a disciplina apenas ao final compromete a coleta de percepções importantes durante o andamento do curso, reduzindo as possibilidades de ajustes pedagógicos em tempo hábil.

**Proposta de melhoria:** Sugere-se a aplicação de um breve instrumento de feedback ao final de cada módulo, para captar impressões dos estudantes em tempo real e aprimorar continuamente o processo formativo (MORAN; MASETTO; BEHRENS, 2000).

**Responsável pela melhoria:** Professor Especialista

### **3.10 - Proposta de melhoria 10**

**Elemento da trilha:** Rubrica de Avaliação

**Problema identificado:** Fóruns, avaliações e relatório não são claros no que é esperado do aluno.

**Proposta de melhoria:** Recomenda-se explicitar os critérios de correção, utilizando rubricas simples ou tópicos objetivos (como clareza, coerência, fundamentação e relação com o conteúdo), além de informar o formato e a extensão esperada da resposta, orientando melhor os alunos quanto às exigências de cada tarefa, em consonância com práticas avaliativas formativas em ambientes mediados por tecnologia (KENSKI, 2003).

**Responsável pela melhoria:** Professor Especialista

## **4 Considerações finais**

O plano de ação delineado traz propostas para melhorar a qualidade da tutoria na Educação a Distância (EaD), especialmente em disciplinas relacionadas à curricularização da extensão. Uma das principais sugestões foi o fortalecimento da interação entre tutores e alunos, por meio de canais de comunicação mais frequentes e diversificados, como fóruns, chats e videoconferências. Essas ações têm o potencial de aumentar a sensação de proximidade, muitas vezes ausente no modelo a distância, o que pode contribuir diretamente para o engajamento e o aproveitamento dos estudantes. Além disso, a capacitação contínua dos tutores em relação às ferramentas tecnológicas e pedagógicas é uma medida crucial. O aprimoramento das competências dos tutores não só eleva a qualidade da orientação oferecida, mas também garante uma maior adesão aos métodos de ensino empregados, proporcionando uma aprendizagem mais eficaz.

As propostas, ao serem implementadas, têm um impacto direto sobre a qualidade da tutoria, permitindo que o processo de ensino-aprendizagem seja mais dinâmico e interativo. A partir dessa abordagem, espera-se que os estudantes se sintam mais motivados a participar das atividades propostas e, conseqüentemente, a atingir um maior aproveitamento acadêmico. O suporte contínuo, aliado a feedbacks construtivos e rápidos, pode diminuir as dificuldades comuns na EaD, como a sensação de isolamento e a falta de clareza nas atividades.

Por fim, convém refletir sobre o papel do tutor na EaD, especialmente em cursos que envolvem a curricularização da extensão. O tutor é essencial não apenas como facilitador do conteúdo, mas também como mediador entre a teoria e a prática. Em um contexto de EaD, onde o aprendizado é predominantemente autônomo, a figura do tutor se torna ainda mais significativa, pois ele oferece o suporte necessário para que os estudantes se sintam respaldados e guiados durante todo o processo. Esse acompanhamento de perto pode ser determinante para o sucesso acadêmico dos alunos, pois o tutor é, muitas vezes, o ponto de contato mais constante e confiável, especialmente em disciplinas que exigem uma interação mais direta com a realidade social e prática, como as relacionadas à extensão universitária.

## 5 Referências

BRASIL. *Decreto nº 5.626, de 22 de dezembro de 2005*. Regulamenta a Lei nº 10.436, de 24 de abril de 2002. *Diário Oficial da União*: seção 1, Brasília, DF, 23 dez. 2005. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_Ato2004-2006/2005/Decreto/D5626.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2004-2006/2005/Decreto/D5626.htm). Acesso em: 6 maio 2025.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE MATO GROSSO DO SUL. *Repositório Institucional da UFMS*. Disponível em: <https://repositorio.ufms.br>. Acesso em: 5 maio 2025.

KENSKI, Vani Moreira. *Tecnologias e ensino presencial e a distância*. 2. ed. Campinas, SP: Papirus, 2003.

LITWIN, Edith. *Tecnologias educativas e saberes escolares*. Porto Alegre: Artmed, 2001.

MORAN, José Manuel. *A educação que desejamos: novos desafios e como chegar lá*. Campinas, SP: Papirus, 2008.

MORAN, José Manuel. *Novas tecnologias e mediação pedagógica*. 21. ed. Campinas, SP: Papirus, 2013.

MORAN, José Manuel; MASETTO, Marcos Tarciso; BEHRENS, Marilda Aparecida. *Novas tecnologias e mediação pedagógica*. 10. ed. Campinas, SP: Papirus, 2000. 173 p.