

TRABALHO FINAL DE CURSO

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

ANÁLISE DO AMBIENTE VIRTUAL DE APRENDIZAGEM (AVA) DE MEDIAÇÃO E CONCILIAÇÃO DE CONFLITOS SOB A PERSPECTIVA DE TUTOR

Lauanne Nathanyelle Leite Fonteles

lauanne.leite@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 e indicam possíveis caminhos que podem impactar a qualidade da tutoria e o bom aproveitamento e aprendizagem dos estudantes, com destaque para: a acessibilidade, melhoria na mediação dos tutores com os alunos, aperfeiçoamento na divisão das videoaulas, feedback da tutoria, fundamentações nas atividades, respostas personalizadas e questões interdisciplinares, desenvolvimento da comunicação, profundidade nas respostas, enunciados assertivos e a celeridade nas respostas da tutoria.

Palavras-chave: Acessibilidade. Melhoria na mediação dos tutores com os alunos. Aperfeiçoamento na divisão das videoaulas.

1 Introdução

O trabalho com o título “Análise do Ambiente Virtual de Aprendizagem (AVA) de Mediação e Conciliação de Conflitos sob a perspectiva de tutor” tem como objetivo analisar o AVA

Modelo da disciplina Mediação e Conciliação de Conflitos destacando seu impacto na atuação da tutoria e propondo melhorias. Para isso são examinados os dados sobre interação, engajamento dos alunos e a eficácia das estratégias pedagógicas adotadas, buscando compreender sua relevância no contexto educacional.

O escopo da pesquisa contempla aspectos essenciais, como a qualidade das respostas da tutoria, a mediação das discussões e os mecanismos de conciliação implementados no ambiente virtual. Com base nos dados coletados, este trabalho busca evidenciar como a tutoria pode contribuir para a melhoria da aprendizagem dos alunos de Mediação e Conciliação de Conflitos na EaD. A reflexão sobre esses elementos permite propor soluções que aperfeiçoem a dinâmica do AVA, promovendo um ambiente acadêmico mais eficiente e inclusivo para os estudantes.

O Plano de Ação inclui o diagnóstico do AVA, análise dos elementos da trilha de aprendizagem, identificação de problemas e propostas de melhoria, com os responsáveis pela implementação. Por fim, o documento encerra-se com as considerações finais e as referências bibliográficas.

2 Diagnóstico do AVA Modelo

Os elementos do Ambiente Virtual de Aprendizagem da disciplina (de Mediação e Conciliação de Conflitos) escolhido para análise, foram: as videoaulas, fale com a tutoria, checkout de presença, enunciado de atividade ou avaliação e o fórum do módulo.

O tutor identificado no AVA Modelo apresenta desafios na interação com os alunos, precisando aprimorar a mediação para tornar as discussões mais colaborativas e significativas. Seu feedback carece de profundidade, dificultando a compreensão dos estudantes sobre seus erros e acertos. Além disso, suas respostas são genéricas, sem atender às necessidades individuais dos alunos, e a comunicação é pouco desenvolvida, impactando o engajamento. A lentidão no retorno compromete a organização acadêmica dos estudantes. Melhorar esses aspectos é essencial para garantir uma tutoria mais eficaz e participativa na EaD.

A Lei nº 10.436/2002, em seu artigo 1º, reconhece como meio legal de comunicação e expressão a Língua Brasileira de Sinais (Libras) e outros. Além disso, a Lei nº 13.146/2015 que também é conhecida como Lei Brasileira de Inclusão (LBI) ou Estatuto da Pessoa com Deficiência, consta o direito à educação, no artigo 27 “*caput*” e no parágrafo único:

Art. 27. A educação constitui direito da pessoa com deficiência, assegurados sistema educacional inclusivo em todos os níveis e aprendizado ao longo de toda a vida, de forma a alcançar o máximo desenvolvimento possível de seus talentos e habilidades físicas, sensoriais, intelectuais e sociais, segundo suas características, interesses e necessidades de aprendizagem.

Parágrafo único. É dever do Estado, da família, da comunidade escolar e da sociedade assegurar educação de qualidade à pessoa com deficiência, colocando-a a salvo de toda forma de violência, negligência e discriminação.

Segundo (OLIVEIRA; SILVA, 2019, p. 7) [...] existem outras metodologias para promover a acessibilidade na educação, como, para os estudantes com surdez, que serão realizadas por meio de legendas descritivas e janelas da Língua Brasileira de Sinais (LIBRAS).

De acordo com MATTAR (2020):

O tutor desempenha também um papel pedagógico e intelectual, que envolve elaborar atividades, incentivar a pesquisa, fazer perguntas, avaliar respostas, relacionar comentários, coordenar discussões, sintetizar seus pontos principais e desenvolver o clima intelectual geral do curso, encorajando, assim, a construção do conhecimento.

O tutor na EAD desempenha um papel essencial no suporte ao aprendizado, auxiliando na interpretação de conteúdos e na resolução de dúvidas. Ele também motiva os alunos, garantindo interação ativa e engajamento no processo educativo.

Com base na autora (LOCH, 2009, p. 23):

A maneira de entregar os conteúdos ao aluno também mudou com a internet. É possível fazer jogos, simulações, áudios, vídeos etc. A multimídia marca uma etapa importante na história da informática educativa. A gestão simultânea, sob a forma digital, da imagem fixa e animada, do texto e do som feitos pelos computadores, abre novas perspectivas de utilização das tecnologias e, principalmente, para a utilização em educação a distância.

Com a internet, a entrega de conteúdos educacionais tornou-se mais dinâmica e acessível, permitindo o aprendizado remoto e personalizado. Ferramentas digitais facilitam a interação entre alunos e professores, enriquecendo a experiência acadêmica.

E por fim, conforme mencionado pela autora (COSTA, 2024, p. 51):

No contexto da EaD, a aprendizagem não se limita a uma única forma de compreender os conhecimentos, mas se expande para abarcar diversos estilos que se adaptam às preferências individuais dos estudantes. Novas abordagens de classificação são particularmente relevantes para a EaD, onde a flexibilidade é crucial, e os recursos didáticos podem ser diversificados para incluir vídeos, podcasts, simulações interativas e outros materiais que atendam a esses diferentes estilos.

Na EaD, a aprendizagem ocorre de maneira diversificada, integrando vídeos, textos, fóruns e interações virtuais para atender diferentes perfis de estudantes. Essa abordagem amplia a compreensão dos conteúdos, tornando o aprendizado mais dinâmico e acessível.

3 Plano de Ação

3.1 - Proposta de melhoria 1

Elemento da trilha: Videoaula

Problema identificado: as videoaulas de todos os módulos da disciplina foram realizadas sem acessibilidade em Libras prejudicando a compreensão dos alunos que precisam dessa ferramenta. Na primeira aula (unidade 1 do módulo 1 <https://www.youtube.com/watch?v=kqr51x0OECc>) é notório que não consta a acessibilidade. A justificativa da escolha por este problema foi justamente pela grande relevância da acessibilidade para o entendimento dos alunos que necessitam desta ferramenta para poderem compreender o conteúdo ministrado nas aulas, a inclusão de Libras nos vídeos (traduzindo do português para Libras) permite garantir a acessibilidade para pessoas surdas ou com deficiências auditivas. A acessibilidade na Educação a Distância (EAD) é essencial para garantir que todos os alunos, independentemente de suas condições físicas, sensoriais ou cognitivas, tenham acesso igualitário ao aprendizado. A falta de acessibilidade nos vídeos da Educação a Distância (EAD) pode gerar impactos significativos para os alunos, especialmente aqueles com deficiência visual, auditiva ou dificuldades de aprendizagem. Alguns dos principais problemas incluem: exclusão do aprendizado, desigualdade no acesso ao conhecimento, dificuldade na compreensão e redução do engajamento.

Proposta de melhoria: a proposta de melhoria para o problema da falta de inclusão de Libras nas videoaulas é a colocação de intérpretes nos vídeos ou o uso da ferramenta VLibras Vídeo que permite a tradução automática de português para Libras e a geração de animações em Libras, tornando o estudo acessível e garantindo o acesso à informação.

Responsável pela melhoria: Professor Especialista

3.2 - Proposta de melhoria 2

Elemento da trilha: Fale com a Tutoria

Problema identificado: foi observado que os alunos na parte de “fale com a tutoria” fizeram questionamentos e a resposta da tutora para alguns alunos foi depois de uns dias e outros discentes que também fizeram perguntas, ficaram sem respostas (<https://ava.ufms.br/mod/forum/discuss.php?d=180825>). A escolha justifica-se pelo impacto no engajamento dos discentes com falta de respostas, sendo a comunicação uma das características mais importantes para o tutor que deve auxiliar os alunos. Esse problema gera uma quebra na aprendizagem do estudante e outras consequências para a educação a distância, como: a desmotivação, baixo rendimento, sensação de abandono e uma maior taxa de evasão do curso.

Proposta de melhoria: para que não ocorra a quebra do entendimento dos alunos é necessário que os tutores estejam presentes mesmo que virtualmente. Estar presente no chat falando com os alunos, fazendo: feedbacks, videoconferência e fóruns, entre outras formas de comunicação com os estudantes. Além disso, fazer interações síncronas ou assíncronas ajuda os alunos. Essa presença aproxima o tutor, mesmo que esteja longe o aluno irá se sentir acolhido. O tutor em um curso de Educação a Distância (EAD) tem um papel fundamental na mediação do aprendizado.

Responsável pela melhoria: Tutor

3.3 - Proposta de melhoria 3

Elemento da trilha: Videoaula

Problema identificado: a videoaula obrigatória está muito extensa (<https://www.youtube.com/watch?v=tGiCX0liyd8>) o que pode acabar levando os alunos a dispersão, causando cansaço e perda de atenção, diminuição do engajamento dos estudantes e ainda a sobrecarga de informações comprometendo o aprendizado, já que não ocorreu um tempo suficiente de assimilação. A justificativa da escolha deste problema se deu para sugerir melhorias mais interativas e dinâmicas. Os vídeos extensos na Educação a Distância (EAD) podem ter impactos negativos no aprendizado dos alunos, como: a dificuldade de concentração, cansaço mental, menor engajamento e a dificuldade na revisão do conteúdo.

Proposta de melhoria: para que os vídeos não fiquem cansativos por conta do tamanho é melhor que tenham formatos mais interativos e dinâmicos, como a divisão em partes menores ou inclusão de mais elementos visuais. Fazer a divisão ajuda a não ter dispersão nos alunos, já que as aulas seriam distribuídas em tamanhos menores. Aperfeiçoar as videoaulas ajudaria nos estudos dos alunos. Colocar imagens auxilia a relembrar o conteúdo, além de não ficar cansativo para o estudante.

Responsável pela melhoria: Professor Especialista

3.4 - Proposta de melhoria 4

Elemento da trilha: Fórum do Módulo

Problema identificado: no fórum de discussão do módulo 1 (<https://ava.ufms.br/mod/forum/discuss.php?d=180826>) sobre sistema multiportas de solução de disputa, a tutora inseriu nos comentários dos alunos na parte da avaliação máxima “emojis”. Nos fóruns dos outros módulos também constam “emojis” na resposta da tutora. Alguns alunos foram questionados sobre algo mais em suas respostas, mas em sua maioria os alunos receberam “emojis” da tutora como resposta no fórum. A justificativa na escolha foi pelo impacto negativo que gera a falta de direcionamento, dificuldade na interpretação, menos motivação para o aluno que fica sem feedback e ainda gera prejuízo na comunicação acadêmica (já que através da linguagem argumentativa e escrita ajuda na aprendizagem). Não sendo adequada uma resposta apenas com emojis.

Proposta de melhoria: para resolver essa problemática é essencial que o tutor responda cada aluno de forma personalizada, auxiliando os estudando no processo de aprendizagem. Dessa forma, os estudantes sentiram que têm o apoio dos tutores. O que motiva a continuar os estudos na educação a distância.

Responsável pela melhoria: Tutor

3.5 - Proposta de melhoria 5

Elemento da trilha: Checkout de Presença

Problema identificado: no módulo 2 do checkout de presença foi realizado uma atividade, de três questões que valeria presença para os alunos, sobre aplicação das formas consensuais. Os alunos que erraram alguma questão tiveram como resposta apenas o item correto comentado abaixo, juntamente com o histórico de respostas (<https://ava.ufms.br/mod/quiz/review.php?attempt=1313262>). O problema identificado está nos comentários das respostas dos alunos que poderiam ser mais elaborados, explicando o motivo de

cada item estar correto ou errado, apresentando fundamentações e não só inserindo o item correto. A justificativa na escolha por esse problema está nas consequências no ensino que esse problema geraria, como: a superficialidade no aprendizado, falta de autonomia, diminuição do interesse e a dificuldade na resolução de problemas. Como o aluno não teve o feedback sobre cada item, ele poderá continuar errando. Se o estudante acertar, não terá uma correção completa das outras alternativas podendo errar posteriormente.

Proposta de melhoria: o ideal é encontrar um equilíbrio entre explicações aprofundadas, mas sem tornar excessivamente longo e cansativo para o aluno. Fundamentar cada item sendo “certo” ou “errado” é importante para que o aluno tenha um conhecimento mais aprofundado do tema da questão não errando novamente, entendendo a questão e aprendendo sobre a temática.

Responsável pela melhoria: Professor Especialista

3.6 - Proposta de melhoria 6

Elemento da trilha: Enunciado de atividade ou avaliação

Problema identificado: na avaliação do módulo 1 do sistema multiportas de solução de disputas uma aluna tirou oito em sua prova, mas ao ver a revisão da tentativa consta uma figurinha com “nota 10!” gerando uma sensação de mensagens automáticas nas provas (<https://ava.ufms.br/mod/quiz/review.php?attempt=1313132>). Dessa forma, tem que ser analisada a forma de correção como um todo. Além disso, os enunciados das perguntas estão com uma simplificação prejudicial para os alunos. É importante ser evidente e conciso nos enunciados, mas sem atrapalhar na compreensão dos educandos. Perguntas superficiais não exploram os assuntos de forma aprofundada, e essa falta de profundidade não exige uma análise detalhada, o que prejudica no desenvolvimento acadêmico. Com relação às mensagens automáticas nas provas, passa uma sensação de impessoalidade ou falta de atenção individualizada, especialmente se o aluno esperava uma interação mais direta e personalizada. Quando os enunciados das questões de uma prova são superficiais e a correção é feita de forma automática, alguns impactos negativos podem surgir, comprometendo a qualidade da avaliação do aprendizado gerando respostas superficiais (em que os alunos só precisam memorizar sem compreender profundamente), poucas reflexão e análise, os estudantes podem ter dificuldades em avaliar habilidades mais complexas e a ficarem despreparados para situações reais (já que exige raciocinar além de respostas diretas). É relevante apontar que perguntas mais analíticas ajudam no desenvolvimento do aluno, promovendo habilidades essenciais, como argumentação, interpretação e resolução de problemas. A justificativa na escolha está na comunicação eficaz entre docentes e discentes que é essencial para um aprendizado significativo. No entanto, quando o feedback é impreciso, genérico ou automatizado (como no caso de figurinhas que não refletem a nota real do aluno) pode gerar dúvidas, desmotivação e comprometer a confiança na avaliação. Originando outros impactos negativos, como: a confusão sobre o desempenho, a diminuição da motivação do estudante, a falta de credibilidade no feedback e a sensação de descuido.

Proposta de melhoria: para garantir que o feedback seja significativo e construtivo os professores podem revisar suas respostas antes de enviar, evitar nas respostas mensagens genéricas e oferecer comentários personalizados, usar recursos visuais, como figurinhas e emojis, apenas para complementar um feedback claro e bem explicado. Incluir nos enunciados cenários práticos,

incentivar o pensamento crítico elaborando perguntas que precisam de justificativas nas respostas, misturar perguntas abertas e fechadas e utilizar questões interdisciplinares.

Responsável pela melhoria: Professor Especialista

3.7 - Proposta de melhoria 7

Elemento da trilha: Fale com a Tutoria

Problema identificado: foi observado que na opção “fale com a tutoria” os alunos fizeram algumas perguntas. Dentre elas havia uma pergunta sobre se teria prova presencial e a tutora informou que seria avisado no AVA. Observando os “avisos” e perguntas como essa, mostrou-se necessário o uso mais frequente da aba de “avisos” pela tutora. Assim, tendo um hábito maior de comunicação com os alunos poderia ter menos perguntas sobre provas já que seria constantemente avisado para os estudantes (<https://ava.ufms.br/mod/forum/discuss.php?d=180825>). A comunicação da tutora com os alunos é um dos pilares fundamentais para um aprendizado eficiente e uma experiência educacional positiva. Escutar ativamente é primordial para a mediação. A escolha justifica-se pela comunicação eficaz entre tutores e alunos que é essencial para um ensino de qualidade e um aprendizado estruturado. A ausência de informações claras podem comprometer o desempenho acadêmico, a motivação e até mesmo a confiança dos alunos no processo educativo. A falta de comunicação gera a desorganização dos alunos, a desmotivação, dúvidas não resolvidas que ocasionam erros recorrentes e a sensação de descaso (quando um tutor não se comunica adequadamente com os estudantes).

Proposta de melhoria: para evitar é importante estabelecer os canais de comunicação entre tutores e alunos, ser transparente com os estudantes explicando os prazos e regras para que eles saibam. Encorajar perguntas ajudaria a criar ambientes em que os alunos se sintam confortáveis para tirar dúvidas e trazer feedbacks contínuos ajudaria a manter os alunos informados sobre o progresso deles.

Responsável pela melhoria: Tutor

3.8 - Proposta de melhoria 8

Elemento da trilha: Checkout de Presença

Problema identificado: no checkout de presença do módulo 3 (Ação extensionista: “Vamos mediar?”) foi classificada como "satisfatório" e "insatisfatório" uma atividade que valeria presença, em que os alunos deveriam enviar um vídeo seguindo as orientações do guia para gravação e envio de áudios e vídeos. Alguns alunos não foram respondidos, apenas foi inserido "satisfatório" e "insatisfatório". Em algumas mensagens foi comentado o link que os alunos mandaram. Em muitas mensagens, apesar de terem sido respondidos inserindo os nomes dos alunos no início, eles receberam as mesmas respostas quanto a explicação da utilização do “insatisfatório” o que evidencia uma falta de atenção individualizada com os estudantes. A falta de atenção individualizada pode ter um impacto significativo no aprendizado dos estudantes, pois cada aluno tem suas próprias dificuldades, ritmo e necessidades específicas. A correção individualizada é essencial para o desenvolvimento acadêmico dos estudantes, pois permite que cada aluno compreenda suas dificuldades e melhore seu desempenho com base em um retorno específico. A

ausência desse tipo de atenção pode gerar desmotivação e dificuldades no aprendizado. A superficialidade nas respostas prejudica no aprimoramento intelectual do estudante.

A falta de atenção individualizada gera a desmotivação, dificuldade em evoluir sem correções já que os erros recorrentes podem dificultar o ensino. A desigualdade no ensino seria outra consequência, pois cada aluno aprende de uma forma e a falta de clareza no progresso compromete o desenvolvimento do acadêmico (o acadêmico não saberia exatamente onde melhorar, já que não recebeu um retorno personalizado).

Proposta de melhoria: é necessário que os estudantes tenham feedbacks detalhados, acompanhamento personalizado e profundidade nas respostas. Os professores devem usar as ferramentas digitais para personalizar o ensino. E ainda, estimular a comunicação incentivando os alunos a tirar suas dúvidas e dificuldades.

Responsável pela melhoria: Professor Especialista

3.9 - Proposta de melhoria 9

Elemento da trilha: Enunciado de atividade ou avaliação

Problema identificado: o problema identificado foi quanto ao enunciado da avaliação (do módulo 2 da aplicação das formas consensuais) que tem em sua explicação um texto muito longo. Com esse enunciado extenso, isso atrapalha os alunos, podendo confundi-los ou sobrecarregá-los com informações excessivas tornando difícil identificar o que realmente está sendo perguntado. Assim, é importante que tenha perguntas claras e objetivas facilitando o raciocínio e a resposta dos estudantes (<https://ava.ufms.br/mod/assign/view.php?id=1015738>). A justificativa para abordar essa temática está na relevância da avaliação como ferramenta pedagógica. A discussão dessa questão pode contribuir para a construção de práticas educacionais mais eficientes e inclusivas. Enunciados muito extensos podem gerar diversas consequências para os alunos, como: dificuldade de compreensão, aumento do tempo de resposta, desigualdade na avaliação (estudantes com diferentes níveis de leitura e compreensão podem ser prejudicados), ansiedade e cansaço mental.

Proposta de melhoria: pode ser usada linguagem objetiva e clara, priorizar frases curtas (sem redução excessiva que atrapalha na compreensão) e bem estruturadas, dividir enunciados complexos em partes menores, enunciados assertivos e testar previamente as questões para identificar possíveis dificuldades.

Responsável pela melhoria: Professor Especialista

3.10 - Proposta de melhoria 10

Elemento da trilha: Fórum do Módulo

Problema identificado: no fórum de discussão do módulo 3 (<https://ava.ufms.br/mod/forum/discuss.php?d=180828#p953588>) tinha uma atividade extensionista que era para discorrer sobre a importância e quais princípios da mediação o aluno considerava mais importante durante o processo de mediação, os alunos responderam e teve um significativo tempo entre os comentários dos alunos e o tempo de retorno da tutora. A justificativa para abordar essa temática está na importância da interação no ensino a distância. O fórum de discussão é um espaço essencial para a construção do conhecimento e a participação ativa da tutora é fundamental para garantir um ambiente de aprendizado eficaz. A demora da tutora em responder no fórum de

discussão pode gerar diversas consequências para os alunos, como: desmotivação e frustração, dificuldades no aprendizado, redução da interação no fórum e impactar na organização do estudo do aluno. Por isso, é fundamental que ocorra agilidade nas respostas dos tutores.

Proposta de melhoria: para evitar esse problema é preciso estabelecer prazos claros para respostas e cumpri-los, utilizar ferramentas de automação para agilizar respostas frequentes ou criar uma lista fixada com perguntas frequentes e com suas respostas, celeridade nas respostas da tutoria, criar um cronograma de interação no fórum para garantir presença constante e estimular a colaboração entre os alunos para que possam se ajudar enquanto aguardam o retorno da tutoria.

Responsável pela melhoria: Tutor

4 Considerações finais

Ao longo deste trabalho, foram discutidas diversas propostas de melhoria na tutoria da Educação a Distância (EaD), as quais possuem impacto significativo na qualidade do ensino e no aproveitamento dos estudantes. A implementação dessas mudanças podem transformar a experiência dos alunos, tornando-a mais acessível, eficiente e engajadora.

A acessibilidade é um aspecto essencial para garantir que todos os alunos tenham oportunidades iguais de aprendizado, reduzindo barreiras e promovendo a inclusão. A melhoria na mediação dos tutores fortalece a interação entre aluno e professor, facilitando a construção do conhecimento de forma colaborativa. Além disso, o aperfeiçoamento na divisão das videoaulas contribui para um consumo mais eficiente dos conteúdos, evitando a fadiga cognitiva e aumentando a retenção do aprendizado.

O feedback da tutoria e a fundamentação das atividades são fundamentais para oferecer orientação precisa e aprofundada, permitindo que os alunos compreendam seus erros e aprimorem suas respostas. As respostas personalizadas elevam a qualidade do atendimento, tornando a relação entre aluno e tutor mais significativa e produtiva. As questões interdisciplinares fortalecem a aprendizagem ao integrar diferentes áreas do conhecimento, promovendo uma compreensão mais ampla e conectada da realidade acadêmica e profissional. Já o desenvolvimento da comunicação é essencial para garantir clareza e assertividade na troca de informações.

A necessidade de evitar a superficialidade nas respostas dos tutores e a formulação de enunciados extensos reforça a importância de uma comunicação objetiva e estruturada, evitando ambiguidades que possam comprometer a compreensão das atividades. Por fim, a celeridade nas respostas da tutoria é um fator determinante para a organização do estudante, garantindo que ele receba o suporte necessário no momento adequado.

Portanto, ao considerar essas melhorias, torna-se evidente que a qualidade da tutoria na EaD pode ser significativamente aprimorada, promovendo um ambiente educacional mais dinâmico, inclusivo e eficaz. A otimização desses aspectos não apenas beneficia os alunos individualmente, mas também fortalece a credibilidade da modalidade a distância, consolidando-a como um método de ensino eficiente e acessível.

Diante dos desafios da Educação a Distância, o papel do tutor se mostra essencial não apenas na orientação acadêmica, mas também na Mediação e Conciliação de Conflitos que podem surgir no Ambiente Virtual de Aprendizagem. O tutor atua como um facilitador do conhecimento, promovendo a interação significativa entre os alunos, esclarecendo dúvidas e oferecendo suporte

individualizado. Além disso, sua capacidade de mediar dificuldades e resolver impasses contribui para um ambiente mais colaborativo e produtivo, onde os estudantes se sentem acolhidos e motivados a participar ativamente. Assim, investir na formação e aprimoramento da atuação dos tutores na EaD é uma estratégia fundamental para garantir um ensino de qualidade focado não apenas no conteúdo, mas também na construção de relações acadêmicas saudáveis e enriquecedoras.

5 Referências

BRASIL. **Lei nº 10.436, de 24 de abril de 2002.** Dispõe sobre a Língua Brasileira de Sinais – Libras e dá outras providências. **Diário Oficial da União**, Brasília, DF, 25 abr. 2002. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2002/110436.htm. Acesso em: 2 maio 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**, Brasília, DF, 7 jul. 2015. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/113146.htm. Acesso em: 2 maio 2025.

COSTA, Andressa Florcena Gama da. **Tutoria e mediação da aprendizagem.** Programa UFMS Digital, 2024. p. 51. Disponível em: <https://repositorio.ufms.br/bitstream/123456789/9216/1/Tutoria%20e%20Media%C3%A7%C3%A3o%20da%20Aprendizagem.pdf>. Acesso em: 2 maio 2025.

LOCH, Márcia. **Tutoria na Educação a Distância.** ASSELVI, 2009. Programa de Pós-Graduação EaD. p. 23. Disponível em: <https://11nq.com/1Pe3P>. Acesso em: 2 maio 2025.

MATTAR, JOÃO et al. **COMPETÊNCIAS E FUNÇÕES DOS TUTORES ONLINE EM EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA.** Educ. rev., Belo Horizonte, v. 36, e217439, 2020. Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0102-46982020000100222&lng=pt&nrm=iso. Acesso em: 2 maio 2025.

OLIVEIRA, B. T. de; SILVA, A. R. L. da. **Audiodescrição: Acessibilidade para Cursos EaD.** In: Revista Brasileira de Aprendizagem Aberta e a Distância, [S.l.], v. 18, n. 1, p. 7, 2019. Disponível em: <https://seer.abed.net.br/RBAAD/article/view/321/285>. Acesso em: 2 maio 2025.