



AGEAD
Agência de Educação
Digital e a Distância



TRABALHO FINAL DE CURSO

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

APRIMORAMENTO DA TUTORIA NA EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA: DIAGNÓSTICO E PROPOSTAS DE INTERVENÇÃO PARA A DISCIPLINA MEDIAÇÃO E CONCILIAÇÃO DE CONFLITOS DA UNIVERSIDADE FEDERAL DE MATO GROSSO DO SUL

Oswaldo Araújo Pena

osvaldo.araujo@ufms.br

Felipe de Lima Silva

felipe.silva@ufms.br

Resumo: Este Plano de Ação é fruto do Trabalho Final de Curso (TFC) da Especialização em Tutoria em Educação a Distância da Universidade Federal de Mato Grosso do Sul (UFMS) e tem como objetivo propor estratégias de aprimoramento da tutoria em uma disciplina extensionista ofertada na modalidade EaD. A disciplina analisada, Mediação e Conciliação de Conflitos, integra o Programa UFMS Digital e possui carga horária de 51 horas, sendo 17 destinadas a atividades de extensão. A análise crítica do Ambiente Virtual de Aprendizagem (AVA) contemplou elementos centrais da trilha pedagógica, como fóruns, videoaulas, instrumentos avaliativos e interações com a tutoria. O diagnóstico revelou boas práticas, mas também fragilidades relacionadas à mediação pedagógica, acessibilidade e clareza nos critérios de avaliação. Com base nesses achados, foram elaboradas dez propostas de melhoria, fundamentadas teoricamente e voltadas à construção de uma tutoria mais ativa, formativa, inclusiva e responsiva. O trabalho inspira-se na teoria da interação a distância, conforme Moore e Kearsley (2013); nos princípios de uma educação personalizada e dialógica, segundo Moran (2015); e nas contribuições de Santaella (2013) sobre os impactos da cultura digital na aprendizagem. Ao propor soluções viáveis e contextualizadas, este plano busca fortalecer a EaD como espaço de mediação qualificada, inovação pedagógica e formação cidadã.

Palavras-chave: Tutoria. Educação a Distância. Mediação Pedagógica. Feedback. Extensão Universitária.

1. Introdução

A tutoria na Educação a Distância (EaD) configura-se como um dos pilares fundamentais da mediação pedagógica, contribuindo diretamente para o engajamento discente e para o desenvolvimento de aprendizagens significativas. Em um cenário no qual as tecnologias educacionais transformam os tempos, os espaços e as formas de interação no processo formativo, repensar os modelos de acompanhamento docente no ambiente virtual torna-se uma exigência pedagógica e ética.

Este Plano de Ação constitui o Trabalho Final de Curso (TFC) da Especialização Lato Sensu em Tutoria em Educação a Distância, promovida pela Universidade Federal de Mato Grosso do Sul (UFMS), e tem como objetivo realizar uma análise crítica da estrutura de uma disciplina real, com vistas à proposição de melhorias concretas que qualifiquem a experiência formativa dos cursistas.

A disciplina analisada é *Mediação e Conciliação de Conflitos*, integrante do Programa UFMS Digital, com carga horária total de 51 horas, das quais 17 são destinadas a atividades extensionistas. A proposta metodológica envolve trilhas de aprendizagem organizadas por meio de recursos multimodais, atividades assíncronas e acompanhamento tutorial especializado. A partir da observação crítica do ambiente virtual e das interações reais entre estudantes, conteúdos e tutores, foram identificados elementos positivos e pontos que demandam aperfeiçoamento.

Este Plano de Ação está ancorado nos fundamentos da teoria da interação na educação a distância, conforme Moore e Kearsley (2013), que destacam a centralidade da autonomia discente e da presença pedagógica na qualidade da mediação. Dialoga também com os princípios de uma educação personalizada, reflexiva e ética, defendidos por Moran (2015), além de incorporar as contribuições de Santaella (2013), ao abordar os impactos da cultura digital e da ubiquidade comunicacional nas práticas educativas contemporâneas.

O trabalho está estruturado em cinco seções: Introdução, Diagnóstico do AVA Modelo, Plano de Ação com dez propostas de melhoria, Considerações Finais e Referências. As ações propostas visam fortalecer o papel da tutoria como mediadora da aprendizagem e promotora de vínculos pedagógicos, contribuindo para a ampliação da autonomia discente e para a elevação da qualidade da formação na modalidade a distância.

2. Diagnóstico do AVA Modelo

O Ambiente Virtual de Aprendizagem (AVA) analisado refere-se à disciplina Mediação e Conciliação de Conflitos, ofertada pela Universidade Federal de Mato Grosso do Sul (UFMS) na modalidade de Educação a Distância (EaD), com carga horária total de 51 horas, das quais 17 são destinadas a ações de extensão. A disciplina está estruturada em três módulos, compostos por atividades assíncronas e acompanhados por tutoria especializada.

A trilha de aprendizagem é organizada de forma sequencial, com liberação progressiva dos conteúdos condicionada à conclusão das etapas anteriores. Os estudantes são conduzidos desde o acesso ao plano de ensino até a finalização dos módulos por meio de videoaulas, leituras obrigatórias, participação em fóruns e atividades avaliativas. A presença é registrada mediante o envio das atividades denominadas “Checkout de Presença”.

A análise do AVA Modelo evidenciou pontos positivos, como a coerência pedagógica da estrutura modular e a utilização de recursos multimídia. No entanto, foram identificados aspectos que requerem aprimoramento, como limitações na navegabilidade, centralização excessiva em conteúdos textuais e audiovisuais, e restrição das interações dinâmicas entre estudantes e tutores.

A tutoria é exercida por profissionais com domínio do conteúdo e atuação ativa nos fóruns, demonstrando empatia e comprometimento, sobretudo nas seções “Fale com a Tutoria” e nos comunicados iniciais. Apesar disso, o fórum de dúvidas apresentou alta demanda não acompanhada por respostas ágeis, com registros de postagens sem retorno. A ausência de um canal assíncrono mais estruturado, como uma seção de perguntas frequentes, dificultou a resolução tempestiva das dúvidas, justificando a proposta de criação de um FAQ institucional e definição de um prazo para resposta (Proposta 1).

As interações síncronas, embora previstas, ocorreram pontualmente e enfrentaram limitações técnicas. Já os fóruns temáticos revelaram baixa participação discente e ausência de mediação ativa por parte da tutoria. Em muitos casos, as postagens não recebiam comentários nem provocações pedagógicas, o que enfraqueceu o potencial formativo desses espaços. Assim, propõe-se a reconfiguração dos critérios de participação e uma atuação mais proativa dos tutores (Proposta 2).

As videoaulas, consideradas recursos centrais da disciplina, apresentaram limitações significativas: duração excessiva, formato expositivo centrado na leitura de slides e ausência de recursos de acessibilidade, como legendas e transcrição. Além disso, os exemplos utilizados mostraram-se pouco conectados à realidade profissional dos estudantes, especialmente no módulo que trata dos aspectos jurídicos da mediação. Tais lacunas justificam as propostas de divisão das videoaulas em blocos temáticos, incorporação de recursos de acessibilidade e contextualização com situações práticas (Propostas 3 e 4).

Apesar da presença de recursos complementares, como podcasts, curadorias em plataformas digitais (ex. *Padlet*) e obras de referência, observa-se baixa exploração de ferramentas interativas, como quizzes, infográficos e estudos de caso. Embora o conteúdo seja pertinente, poderia ser apresentado de forma mais multimodal, tornando o ambiente mais atrativo, acessível e inclusivo.

A atividade de “Checkout de Presença”, utilizada como registro de frequência ao final de cada módulo, demonstrou-se pouco significativa do ponto de vista pedagógico. As respostas, em geral, eram superficiais e desvinculadas do conteúdo

estudado, evidenciando a necessidade de reformulação com perguntas mais aplicadas e reflexivas (Proposta 5).

Quanto às atividades avaliativas, observou-se que alguns enunciados utilizavam linguagem excessivamente técnica, careciam de exemplos e apresentavam pouca clareza quanto aos critérios de correção. Essa falta de precisão gerou insegurança e dificuldades na realização das tarefas, sobretudo nos módulos iniciais. Assim, propõe-se a reformulação dos enunciados com linguagem acessível, inclusão de exemplos e glossário de termos-chave (Proposta 6).

O modelo de planejamento da ação extensionista revelou-se genérico e pouco orientativo, o que gerou dúvidas quanto à elaboração da proposta. De modo semelhante, o modelo de relatório final apresentou campos abertos e ausência de instruções claras, dificultando a organização das entregas. Por isso, propõem-se modelos estruturados com campos orientadores, exemplos práticos e materiais de apoio, como tutoriais e checklists (Propostas 7 e 8).

As devolutivas das atividades foram, em sua maioria, quantitativas, com atribuição de notas sem feedback qualitativo. Quando presente, o retorno era genérico e pouco instrutivo, inviabilizando a reflexão crítica e a melhoria do desempenho. Recomenda-se, portanto, a adoção de uma estrutura de feedback com destaque para os pontos fortes, aspectos a melhorar e sugestões de aprofundamento (Proposta 9).

As rubricas de avaliação não estavam integralmente disponíveis no plano de ensino e tampouco inseridas diretamente no corpo das atividades. Isso dificultou o acesso e a compreensão por parte dos estudantes. Considerando que rubricas tornam os critérios avaliativos mais claros, objetivos e transparentes, propõe-se sua incorporação direta nas atividades, promovendo o alinhamento entre enunciados, avaliação e feedback formativo (Proposta 10).

Por fim, toda a análise foi orientada pelos pressupostos da tutoria ativa na EaD, conforme autores como Moore e Kearsley (2013), que destacam a importância da mediação pedagógica e da interação significativa; Moran (2015), que valoriza a personalização do processo educativo; e Santaella (2013), que enfatiza os letramentos múltiplos e a integração das práticas digitais no contexto educacional contemporâneo.

3. Plano de Ação

3.1 - Proposta de melhoria 1

Elemento da trilha: Fale com a Tutoria

Problema identificado: O elemento da trilha Fale com a Tutoria reúne dúvidas operacionais e pedagógicas apresentadas pelos cursistas. Contudo, em diversos momentos do curso, observa-se que as respostas são tardias ou, em alguns casos, sequer são fornecidas. Essa ausência de retorno afeta diretamente a segurança dos estudantes e compromete o andamento das atividades, deixando-os sem orientação para prosseguir na trilha de aprendizagem. A escolha deste problema se justifica pela

função central da tutoria na EaD, especialmente no esclarecimento de dúvidas e na mediação pedagógica. A falta de resposta fragiliza o vínculo entre tutor e estudante e pode contribuir para a evasão.

Proposta de melhoria: Implementar uma seção de Perguntas Frequentes (FAQ) no topo do fórum, construída a partir das dúvidas recorrentes, e padronizar o tempo de resposta da tutoria para, no máximo, 24 horas úteis em relação a novas postagens. Essa melhoria dialoga com os demais elementos da trilha ao assegurar que todas as dúvidas sobre atividades, vídeos, enunciados e avaliações sejam sanadas em tempo hábil, favorecendo a autonomia e a permanência do cursista. Além disso, contribui para uma comunicação mais transparente e promove maior confiança no acompanhamento pedagógico.

Responsável pela melhoria: Tutor

3.2 - Proposta de melhoria 2

Elemento da trilha: Fórum do Módulo

Problema identificado: Os fóruns temáticos dos módulos apresentam baixa participação dos estudantes e limitada mediação por parte da tutoria. Em muitos casos, não há qualquer intervenção do tutor, e as postagens dos cursistas permanecem sem comentários ou devolutivas. Esse problema foi identificado, sobretudo, nos fóruns dos Módulos 1 e 2. A ausência de interatividade compromete a troca de saberes entre os participantes, empobrece a experiência formativa e desestimula a continuidade do diálogo pedagógico.

Proposta de melhoria: Reconfigurar os fóruns de discussão com uma mediação ativa, estabelecendo critérios mínimos de participação: pelo menos uma postagem original e uma resposta comentada a um colega. Além disso, o tutor deve atuar com intervenções pedagógicas sistemáticas e orientadoras, lançando perguntas ampliadas e articulando o debate com os conteúdos das videoaulas, atividades e experiências extensionistas. Essa proposta estimula o diálogo e a aprendizagem colaborativa, em consonância com a teoria da interação proposta por Moore e Kearsley (2013).

Responsável pela melhoria: Tutor

3.3 - Proposta de melhoria 3

Elemento da trilha: Videoaula

Problema identificado: As videoaulas da disciplina são longas, densas e predominantemente expositivas, baseadas na leitura direta de slides. Não apresentam pausas reflexivas nem recursos de acessibilidade, como legendas ou transcrições. Esses vídeos estão presentes nos três módulos e constituem o principal eixo de exposição dos conteúdos. A escolha desse elemento se justifica por sua função essencial como suporte didático central. A ausência de recursos de acessibilidade impacta negativamente estudantes com deficiência auditiva, limita a aprendizagem ativa e contribui para a desmotivação e evasão.

Proposta de melhoria: Reformular as videoaulas utilizando linguagem acessível e segmentação temática. Dividir os vídeos em blocos curtos (entre 5 e 8 minutos),

incorporar legendas automáticas revisadas e disponibilizar transcrições em PDF. Inserir pausas estratégicas com perguntas reflexivas ou estudos de caso breves. A proposta visa tornar as videoaulas mais interativas e acessíveis, promovendo a articulação com os demais elementos da trilha de aprendizagem — como enunciados, fóruns e atividades práticas — e favorecendo a inclusão e o engajamento discente. A fluidez da linguagem digital demanda produções mais dinâmicas e acessíveis, conforme argumenta Santaella (2013).

Responsável pela melhoria: Professor Especialista

3.4 - Proposta de melhoria 4

Elemento da trilha: Videoaula

Problema identificado: Adicionalmente à ausência de recursos de acessibilidade, observa-se que as videoaulas apresentam pouca contextualização prática. Os exemplos utilizados são excessivamente abstratos e não dialogam com a realidade profissional dos estudantes. Esse problema é especialmente evidente nas videoaulas do Módulo 2, que abordam aspectos processuais da mediação. Tal limitação compromete a construção de sentido e dificulta a aplicação dos conteúdos no desenvolvimento das ações extensionistas.

Proposta de melhoria: Reestruturar os roteiros das videoaulas, incorporando legendas, transcrições e estudos de caso simulados ou situações reais, apresentados ao longo da exposição dos conceitos. Garantir que todos os vídeos estejam acessíveis, por meio da inclusão de recursos de acessibilidade e de contextualização prática no campo jurídico. A contextualização favorece a construção de sentido ao estabelecer conexões entre os conteúdos e a realidade dos estudantes, fortalecendo a integração entre videoaulas, fóruns e o planejamento das ações de extensão. Dessa forma, busca-se aprimorar práticas centrais da mediação pedagógica na modalidade digital, promovendo a inclusão de públicos com diferentes perfis e necessidades, e reforçando o direito ao acesso pleno à educação.

Responsável pela melhoria: Professor Especialista

3.5 - Proposta de melhoria 5

Elemento da trilha: Checkout de Presença

Problema identificado: A atividade de Checkout de Presença é apresentada ao final de cada módulo como forma de registrar a participação do estudante. No entanto, seu formato é pouco significativo, consistindo em perguntas genéricas e de fácil resposta. Muitos cursistas limitam-se a repetir trechos do conteúdo, sem evidenciar compreensão ou reflexão. Essa limitação foi observada em todos os módulos analisados. A superficialidade da proposta compromete seu potencial formativo e não favorece o desenvolvimento de um processo reflexivo autêntico.

Proposta de melhoria: Reformular a atividade de checkout de presença, substituindo perguntas genéricas por questões que estimulem a aplicação dos conteúdos abordados. As novas perguntas devem incentivar o cursista a refletir sobre o uso dos conceitos estudados em contextos práticos ou extensionistas. Por exemplo, pode-se

solicitar que o estudante descreva como aplicaria uma técnica de mediação em uma situação concreta de seu cotidiano profissional ou comunitário. Essa melhoria contribui para a consolidação da aprendizagem e fortalece a articulação com os demais elementos da trilha, como videoaulas, fóruns e atividades extensionistas. De acordo com Moran (2015), esse tipo de abordagem promove a autorreflexão e o pensamento crítico, favorecendo uma aprendizagem mais significativa.

Responsável pela melhoria: Professor Especialista

3.6 - Proposta de melhoria 6

Elemento da trilha: Enunciado de atividade ou avaliação

Problema identificado: Os enunciados de algumas atividades avaliativas apresentam linguagem excessivamente técnica e carecem de exemplos concretos. No Módulo 1, por exemplo, há um enunciado que menciona a “aplicação de princípios éticos da mediação”, sem esclarecer de forma objetiva o que se espera como resposta. Essa falta de precisão gera insegurança nos estudantes e dificulta o planejamento adequado das respostas.

Proposta de melhoria: Reescrever os enunciados utilizando uma linguagem mais acessível, apresentar exemplos-modelo semelhantes aos exigidos nas atividades e incluir um glossário com termos técnicos, além de modelos de respostas orientadoras. Essa reformulação favorece a compreensão dos critérios avaliativos e fortalece a articulação entre os enunciados, as rubricas e os feedbacks esperados. Ao reduzir dúvidas, contribui para o desenvolvimento da autonomia discente na realização das atividades.

Responsável pela melhoria: Professor Especialista

3.7 - Proposta de melhoria 7

Elemento da trilha: Modelo do Planejamento da Ação de Extensão

Problema identificado: O modelo disponibilizado no AVA para o planejamento da ação extensionista é genérico, composto por campos abertos e desprovido de instruções claras. Estudantes relataram insegurança quanto ao que escrever, como delimitar a ação e qual tipo de intervenção seria considerada adequada. Essa ausência de orientações impacta negativamente tanto a elaboração da proposta quanto o desenvolvimento da atividade prática.

Proposta de melhoria: Elaborar um modelo orientador para o planejamento extensionista, contendo campos específicos (problema, objetivos, metodologia, cronograma e público-alvo), acompanhados de exemplos hipotéticos. Além do desenvolvimento desse *template* com campos guiados e exemplos de ações, recomenda-se também a produção de um tutorial em vídeo. Essa proposta oferece maior segurança na organização e no planejamento das ações extensionistas, além de fortalecer a relação entre planejamento, execução e avaliação, promovendo a integração com a trilha de aprendizagem.

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: O modelo atual do relatório é enxuto e apresenta apenas campos simples em formato de texto corrido, sem orientações claras ou prompts direcionadores. Essa ausência de estrutura pode resultar em relatos desorganizados, superficiais ou que não evidenciem adequadamente o impacto da ação extensionista. Além disso, estudantes relataram dúvidas quanto ao formato de entrega e aos critérios de avaliação.

Proposta de melhoria: Reformular o modelo de relatório final da ação extensionista, organizando-o em campos estruturados (introdução, objetivos, resultados, avaliação e reflexões), acompanhados de um checklist de itens obrigatórios e orientações claras sobre o envio. A nova estrutura, com seções bem definidas e padronização do formato, visa evitar confusões operacionais e promover entregas mais consistentes. Essa reformulação contribui para a padronização, melhora a qualidade dos relatórios e favorece a integração com os processos de avaliação e feedback da tutoria.

Responsável pela melhoria: Coordenação/Gestão do Curso

3.9 - Proposta de melhoria 9

Elemento da trilha: Feedback

Problema identificado: Em diversas atividades, os estudantes receberam apenas notas numéricas, sem qualquer comentário qualitativo. Quando o feedback estava presente, era geralmente breve e pouco instrutivo, por exemplo: “Bom trabalho!”. Essa abordagem compromete a experiência formativa, pois impede que o estudante compreenda seus pontos fortes e aspectos a melhorar. Essa fragilidade foi especialmente observada nos checkouts e nas atividades escritas.

Proposta de melhoria: Instituir um modelo-padrão de feedback qualitativo, estruturado em três aspectos: ponto positivo, ponto de melhoria e sugestão de aprofundamento. A inclusão desses elementos permite ao estudante compreender seu desempenho, redirecionar esforços e visualizar caminhos para sua evolução. Essa prática promove a articulação entre rubrica, enunciado e aprendizagem reflexiva, qualifica o processo avaliativo, fortalece os vínculos formativos e contribui significativamente para o desenvolvimento do estudante, conforme sugerido por Moore e Kearsley (2013).

Responsável pela melhoria: Tutor

3.10 - Proposta de melhoria 10

Elemento da trilha: Rubrica de Avaliação

Problema identificado: As rubricas de avaliação não estavam claramente indicadas no Plano de Ensino da disciplina e, embora estivessem disponíveis em algumas atividades, não constavam de forma explícita no corpo das tarefas. Essa ausência dificulta o acesso durante a realização das atividades, fazendo com que muitos estudantes não compreendam com clareza os critérios de avaliação. Essa falha compromete diretamente a transparência e a equidade do processo avaliativo.

Proposta de melhoria: Incorporar as rubricas diretamente no corpo das atividades, seja como texto ou imagem, e fazer referência explícita a elas no enunciado. Essa melhoria reforça a transparência, orienta a produção do estudante e estabelece uma conexão direta entre os critérios de avaliação, o desempenho e o feedback. Contribui para a clareza dos critérios e para o alinhamento entre a proposta, a avaliação e a devolutiva.

Responsável pela melhoria: Professor Especialista

4. Considerações finais

A análise do Ambiente Modelo 3 - Mediação e Conciliação de Conflitos evidenciou a relevância da estrutura pedagógica adotada pela UFMS, pautada na construção ativa e contextualizada do conhecimento, promovendo uma formação crítica e cidadã por meio de estratégias de mediação. No entanto, foram identificados aspectos que requerem aprimoramento, sobretudo no que diz respeito à clareza das informações, à interatividade dos recursos didáticos e à efetividade do acompanhamento tutorial.

As dez propostas de melhoria apresentadas neste plano têm como objetivo qualificar a experiência de aprendizagem no AVA, tornando o percurso formativo mais fluido, acolhedor e significativo. A adoção de recursos mais interativos, a disponibilização de orientações mais claras e a intensificação da presença da tutoria buscam fortalecer o engajamento, a autonomia e o sentimento de pertencimento dos estudantes, aspectos fundamentais no contexto da Educação a Distância.

As intervenções sugeridas expressam, ainda, o compromisso com uma tutoria que transcende a mera resolução de dúvidas operacionais, assumindo um papel ativo na mediação do processo educativo. Essa atuação proativa promove o diálogo, a reflexão crítica e o apoio pedagógico contínuo, sendo especialmente relevante em disciplinas com carga horária extensionista, nas quais a aprendizagem ultrapassa os limites do conteúdo teórico, concretizando-se em práticas com impacto social.

Desse modo, este Plano de Ação reafirma a importância de investir em uma tutoria humanizada, intencional e tecnicamente qualificada, capaz de articular saberes pedagógicos e competências digitais em favor de uma Educação a Distância mais inclusiva, democrática e comprometida com a qualidade.

5. Referências

MOORE, Michael G.; KEARSLEY, Greg. **Educação a distância**: sistema de aprendizagem on-line. Tradução e revisão técnica Renata Aquino Ribeiro. 3. ed. São Paulo: Cengage Learning, 2013.

MORAN, José Manuel. **A educação que desejamos**: novos desafios e como chegar lá. 6. ed. Campinas: Papyrus, 2015.

_____, José Manuel; MASETTO, Marcos T.; BEHRENS, Marilda Aparecida. **Novas tecnologias e mediação pedagógica**. 21. ed. rev. e atual. Campinas: Papyrus, 2013.

SANTAELLA, L. **Comunicação ubíqua**. Repercussões na cultura e na educação. São Paulo: Paulus, 2013.

_____, L. **Culturas e artes do pós-humano**: da cultura das mídias à cibercultura. São Paulo: Paulus, 2013.

_____, L. **Linguagens líquidas na era da mobilidade**. São Paulo: Paulus, 2010.