



AGEAD
Agência de Educação
Digital e a Distância



TRABALHO FINAL DE CURSO

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

MEDIAÇÃO E CONCILIAÇÃO DE CONFLITOS

Gabriel de Souza Farias
gabriel.s.farias@ufms.br

Everton dos Santos de Santana
everton.santana@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 indicam possíveis caminhos que podem impactar a qualidade da tutoria e o bom aproveitamento e aprendizagem dos estudantes. Destaca-se a falta de comunicação efetiva do tutor com o grupo de alunos, evidenciada tanto pela demora nas respostas aos questionamentos quanto pela ausência total de retorno em diversos casos, o que compromete o acompanhamento pedagógico e o engajamento dos cursistas. Além disso, observa-se a ausência de feedback qualitativo nas atividades, limitando-se à avaliação somativa como única forma de mensuração da aprendizagem, o que impede a promoção de reflexões e debates fundamentais para o desenvolvimento de competências e habilidades. Soma-se a isso a baixa interação entre os cursistas nos fóruns, que deixam de cumprir seu papel como espaços de troca de conhecimentos e construção coletiva, tornando-se meramente um local para postagens obrigatórias, esvaziando seu potencial pedagógico.

Palavras-chave: Feedback Qualitativo. Mediação Pedagógica. Aprendizagem.

1 Introdução

Este Plano de Ação tem por objetivo apresentar propostas de melhorias para o modelo de tutoria, a partir da análise de uma disciplina disponibilizada pelo colegiado do curso. O escopo deste trabalho compreende: a análise da disciplina no Ambiente Virtual de Aprendizagem (AVA), a identificação de dez problemas acompanhados de possíveis soluções e respectivas indicações de responsáveis, além do desenvolvimento e entrega do Trabalho Final de Curso (TFC).

A estrutura da presente análise contempla: o diagnóstico da disciplina modelo disponível no AVA; a identificação dos problemas e suas respectivas propostas de solução; as considerações finais; e as referências.

2 Diagnóstico do AVA Modelo

O AVA utilizado foi o da disciplina *Mediação e Conciliação de Conflitos*, sendo selecionados, para esta análise, os seguintes elementos: Fórum, Feedback, Fale com a Tutoria, Videoaula e Modelo de Relatórios. Cada um desses componentes desempenha uma função específica no processo de ensino-aprendizagem.

O **(Fórum)** promove a participação de todos os alunos, possibilitando discussões e interações entre os participantes, inclusive com o tutor. O **(Feedback)** contempla tanto a avaliação quantitativa quanto a avaliação formativa, contribuindo para o acompanhamento do desempenho dos estudantes. A ferramenta **(Fale com a Tutoria)** é um canal destinado ao esclarecimento de dúvidas diretamente com os tutores. As **(videoaulas)** consistem em momentos de aprendizagem gravados pelo docente responsável pela disciplina, proporcionando acesso ao conteúdo em diferentes horários. Por fim, os **(Modelos de Relatórios)** apresentam as orientações e procedimentos para a entrega das atividades propostas aos alunos.

A atuação do tutor na Educação a Distância (EaD) desempenha um papel fundamental no processo de aprendizagem, especialmente por meio da mediação pedagógica. Quando esse profissional não oferece feedbacks atenciosos, acolhedores e construtivos, compromete-se seriamente a qualidade da experiência educacional. A ausência de retornos qualitativos e reflexivos rompe com o princípio da mediação pedagógica, essencial nesse modelo de ensino (BELLONI, 2009).

Feedbacks meramente quantitativos ou com respostas tardias, desprovidos de explicações e orientações, revelam uma postura que negligencia uma das funções centrais do tutor: promover a aprendizagem por meio do diálogo e da escuta ativa (LITWIN, 2001). Tal conduta desconsidera a importância da presença docente no Ambiente Virtual de Aprendizagem (AVA), conforme enfatizado por Garrison, Anderson e Archer (2001), para os quais a presença cognitiva e social do tutor é decisiva na construção de um ambiente de aprendizagem significativo.

Além disso, ao ignorar a dimensão afetiva e formativa dos feedbacks, o tutor se afasta da abordagem sociointeracionista de Vygotsky (1991), que compreende a mediação como chave para o avanço do aluno em sua zona de desenvolvimento proximal. Dessa forma, uma postura descomprometida compromete não apenas a motivação e a autonomia dos estudantes, mas também enfraquece o vínculo pedagógico e a qualidade do processo formativo no AVA.

O trabalho da tutoria no Ambiente Virtual de Aprendizagem (AVA) caracteriza-se por uma atuação mediadora, pedagógica e relacional, centrada na promoção da aprendizagem significativa e na autonomia dos estudantes. De acordo com Belloni (2009), o tutor em cursos à distância desempenha múltiplas funções, sendo “responsável pelo acompanhamento, pela mediação pedagógica e pela motivação dos alunos”.

Nesse contexto, o tutor não apenas oferece apoio técnico, mas, sobretudo, estimula o engajamento e a construção colaborativa do conhecimento. Para Litwin (2001), a função tutorial está intrinsecamente ligada à criação de vínculos e ao acompanhamento contínuo dos estudantes, o que exige sensibilidade, escuta ativa e capacidade de orientar processos formativos.

Apoiado na perspectiva sociointeracionista de Vygotsky (1991), o tutor atua como mediador da aprendizagem, auxiliando o estudante a avançar em sua zona de desenvolvimento proximal por meio da interação e do diálogo. Além disso, o modelo da Comunidade de Investigação, proposto por Garrison, Anderson e Archer (2001), enfatiza a importância das presenças docente, cognitiva e social no AVA, reforçando o papel do tutor como figura essencial para a criação de um ambiente virtual significativo e acolhedor. Dessa forma, o perfil do tutor vai além da mera transmissão de informações, posicionando-se como facilitador, articulador e incentivador da aprendizagem ativa no contexto da Educação a Distância (EaD).

3 Plano de Ação

3.1 - Proposta de melhoria 1

Elemento da trilha: Feedback

Problema identificado: Demora no tempo de resposta aos alunos.

A importância do feedback na educação a distância é fundamental para o processo de aprendizagem e para o sucesso dos estudantes. Aqui estão alguns pontos que destacam essa importância: Orientação e Correção, Motivação, Autonomia, Aprimoramento Contínuo e Interação.

Proposta de melhoria: Garantir que os tutores tenham disponibilidade planejada para responder aos alunos durante a semana, mantendo um fluxo de comunicação eficiente.

Responsável pela melhoria: Tutor

3.2 - Proposta de melhoria 2

Elemento da trilha: Feedback

Problema identificado: Demora na correção das atividades.

Na educação a distância, o tempo de resposta dos professores às atividades dos alunos desempenha um papel crucial no processo de aprendizagem. Quando há demora na correção das tarefas ou na devolução de feedback, vários problemas podem surgir: Desmotivação, Dificuldade de Aprendizado, Sensação de Abandono e Interrupção no Ciclo de Aprendizagem.

Proposta de melhoria: Diante disso, é fundamental que os tutores e professores da EaD adotem práticas de correção ágil e feedback contínuo, mesmo que breve, para manter os alunos engajados, orientados e motivados. A pontualidade no retorno demonstra comprometimento e fortalece o vínculo pedagógico, essencial para o sucesso do ensino remoto.

Responsável pela melhoria: Tutor

3.3 - Proposta de melhoria 3

Elemento da trilha: Fale com a Tutoria

Problema identificado: Falta de resposta do tutor. A aluna tinha uma dúvida urgente e ficou sem resposta. - > <https://ava.ufms.br/mod/forum/discuss.php?d=180825>

Na educação a distância, o papel da tutoria vai muito além de responder dúvidas pontuais. O tutor atua como um elo entre o estudante e o processo de aprendizagem, oferecendo suporte pedagógico, técnico e emocional ao longo do curso. Manter contato frequente com a tutoria é, portanto, fundamental para o aproveitamento pleno da experiência educacional.

Proposta de melhoria: Acompanhar o aluno e interagir de forma personalizada, buscando sanar as dúvidas existentes. Identificando as dificuldades, Orientando, Adaptando a comunicação e fortalecendo o vínculo pedagógico.

Responsável pela melhoria: Tutor

3.4 - Proposta de melhoria 4

Elemento da trilha: Fale com a Tutoria

Problema identificado: Diferença de horários ou agendas conflitantes

Proposta de melhoria: Estabelecimento de prazos claros para resposta da tutoria (ex: até 48h), Estímulo ao uso de agendas online, permitindo que aluno e tutor se organizem melhor.

Responsável pela melhoria: Tutor

3.5 - Proposta de melhoria 5

Elemento da trilha: Videoaula

Problema identificado: Ausência de legenda na videoaula. Segue o link do vídeo para eventual verificação -> <https://www.youtube.com/watch?v=kqr51x0OECc>

A utilização de videoaulas é uma prática comum e eficaz na educação a distância. No entanto, quando esses recursos são disponibilizados sem legendas, há uma quebra na proposta de acessibilidade e inclusão que deve ser fundamental em qualquer ambiente educacional. A falta de legenda prejudica especialmente: Estudantes surdos ou com deficiência auditiva, Pessoas em ambientes onde não é possível ouvir o áudio, alunos que não têm o áudio como língua materna, Estudantes com dificuldades de atenção ou processamento auditivo.

Proposta de melhoria: Legendar as videoaulas a fim de, tornar o conteúdo universalmente acessível, atender à legislação de acessibilidade (como a Lei Brasileira de Inclusão) e oferecer experiências de ensino mais completas e democráticas.

Responsável pela melhoria: Professor Especialista

3.6 - Proposta de melhoria 6

Elemento da trilha: Videoaula

Problema identificado: Ausência do intérprete de libras nas videoaulas.

Proposta de melhoria: A educação a distância deve estar comprometida com o princípio da educação para todos, e isso inclui garantir o acesso ao conteúdo por parte de estudantes surdos ou com deficiência auditiva. A presença de um intérprete de Libras nas videoaulas é uma das principais ferramentas para promover a inclusão linguística e pedagógica desses alunos.

É necessário incluir o intérprete de libras visando a: Acessibilidade plena ao conteúdo, Inclusão e valorização da diversidade e cumprir as legislações educacionais de acessibilidade, como a (Lei Brasileira de Inclusão – Lei nº13.146/2015) e o Decreto nº 5.6266/2005.

Responsável pela melhoria: Professor Especialista

3.7 - Proposta de melhoria 7

Elemento da trilha: Fórum do Módulo

Problema identificado: Falta de Interação entre os cursistas.

Fatores que contribuem para essa ausência de interação:

- Postagens obrigatórias feitas apenas para “cumprir tarefa”, sem real envolvimento;
- Falta de mediação ativa por parte do tutor;
- Pouca clareza sobre os objetivos do fórum;

- Insegurança dos alunos em expor opiniões.

Proposta de melhoria: Propor temas atuais, provocativos e conectados com a realidade dos alunos, estimular respostas a colegas, não apenas postagens individuais; Reconhecer e valorizar boas participações, Mediação ativa da tutoria, incentivando o diálogo e promovendo perguntas reflexivas.

Responsável pela melhoria: Coordenação/Gestão do Curso

3.8 - Proposta de melhoria 8

Elemento da trilha: Fórum do Módulo

Problema identificado: Plágio de respostas.

Pressa para cumprir prazos, Falta de compreensão da atividade, Insegurança em escrever com as próprias palavras e a Percepção de que o fórum é uma tarefa burocrática, e não uma oportunidade de aprendizado.

Proposta de melhoria: Orientar os alunos sobre o que é plágio e por que deve ser evitado, valorizar a originalidade e o pensamento crítico nas correções, utilizar ferramentas de detecção de plágio (quando possível) e estimular a reflexão pessoal, com perguntas abertas, experiências práticas e temas que dificultem cópias diretas.

Responsável pela melhoria: Coordenação/Gestão do Curso

3.9 - Proposta de melhoria 9

Elemento da trilha: Modelo do Relatório da Ação de Extensão

Problema identificado: Falta de adesão dos alunos na montagem do relatório da ação de extensão.

Proposta de melhoria: Orientações objetivas e modelos, criação de um ambiente de acompanhamento, gamificação ou incentivo e apoio institucional.

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: Menor impacto emocional/motivacional.

O menor impacto emocional e motivacional na montagem do relatório de uma ação de extensão na EAD é um desafio real e recorrente. Esse tipo de desmotivação costuma surgir por causa da distância física, da falta de interação com a comunidade envolvida e da percepção de que o relatório é apenas uma tarefa burocrática, e não uma parte significativa do processo formativo.

Proposta de melhoria: Reforçar o propósito do relatório, incluir depoimentos e evidências reais, oferecer momentos de partilha, valorizar o protagonismo estudantil.

Responsável pela melhoria: Coordenação/Gestão do Curso

4 Considerações finais

As propostas apresentadas neste plano de ação visam promover uma transformação efetiva na qualidade da tutoria em cursos a distância, especialmente no contexto de disciplinas com foco extensionista. A partir da análise do AVA da disciplina Mediação e Conciliação de Conflitos, identificou-se que a ausência de feedbacks, a fragilidade na interação tutor-aluno e a desorganização na mediação pedagógica comprometem o aprendizado e podem contribuir para o abandono por parte dos estudantes.

A implementação das melhorias sugeridas — como a exigência de feedbacks qualitativos, a organização da rotina de respostas dos tutores e a revisão contínua do material didático — tem potencial para ampliar o aproveitamento dos cursistas, fortalecer sua permanência e qualificar a experiência formativa.

Refletir sobre o papel do tutor é reconhecer sua função como mediador do conhecimento e elo essencial entre o conteúdo e o estudante. Na EaD, o tutor não é apenas um orientador técnico, mas também um agente de apoio emocional, cognitivo e pedagógico. Em disciplinas que integram a curricularização da extensão, essa atuação torna-se ainda mais sensível, pois exige escuta ativa, diálogo e sensibilidade para articular o saber acadêmico às realidades da comunidade.

5 Referências

Bibliografia Básica:

BELLONI, Maria Luiza. *Educação a Distância*. 3. ed. Campinas: Autores Associados, 2009.

GARRISON, D. R.; ANDERSON, T.; ARCHER, W. Critical Inquiry in a Text-Based Environment: Computer Conferencing in Higher Education. *The Internet and Higher Education*, v. 2, n. 2–3, p. 87–105, 2001.

LITWIN, Edith. *Tecnologia Educacional e Formação de Professores: relatos de investigação*. Porto Alegre: Artmed, 2001.

VYGOTSKY, Lev S. *A formação social da mente: o desenvolvimento dos processos psicológicos superiores*. 4. ed. São Paulo: Martins Fontes, 1991.