

## TRABALHO FINAL DE CURSO

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

#### ANÁLISE DA INTERATIVIDADE ENTRE PROFESSOR, TUTOR E ALUNO NA DISCIPLINA MEDIAÇÃO E CONCILIAÇÃO DE CONFLITOS COM PLANO DE ADEQUAÇÕES NO AVA

**Ana Maria Fernandes Diéle**

ana.dielle@ufms.br

**Everton dos Santos 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 e indicam possíveis caminhos que podem impactar a qualidade da tutoria e o bom aproveitamento e aprendizagem dos estudantes, com destaque para a análise da interatividade entre os atores envolvidos no processo de ensino-aprendizagem no sistema EaD, com análise diagnóstica dos elementos da trilha, buscando o alinhamento e soluções de possíveis conflitos mediante as propostas de melhorias apresentadas.

**Palavras-chave:** Educação a Distância. Interação Pedagógica. Feedback Formativo.

**Abstract:** This action plan is the result of the Final Course Completion Paper developed in the *Lato Sensu* Specialization Program in Tutoring in Distance Education, offered by the Digital and Distance Education Agency (Agead) of the Federal University of Mato Grosso do Sul (UFMS), as a prerequisite for obtaining the title of Specialist. This study aims to present an Action Plan for the tutoring model of an extension-oriented course within the undergraduate programs of the UFMS Digital Program, coordinated by Agead/UFMS. The model Virtual Learning Environment (VLE) analyzed was from the course *Mediation and Conflict Conciliation*, which has a total workload of 51 hours, 17 of which are dedicated to extension activities. The action plan was developed based on the teaching materials,

guidelines, models, and assessment rubrics of the analyzed VLE. The proposed actions highlight and propose possible strategies to improve tutoring quality, student engagement, and learning outcomes, with particular emphasis on the analysis of interactivity among the actors involved in the teaching-learning process within the distance education system. A diagnostic analysis of the learning path elements was conducted, aiming at alignment and solutions for potential conflicts through the improvement proposals presented.

**Keywords:** Distance education. Tutoring. Action plan. Mediation. Conflict conciliation.

## 1 Introdução

O plano de ação foi elaborado como parte do Trabalho Final de Conclusão (TFC) do Curso de Especialização Lato Sensu em Tutoria em Educação a Distância, promovido pela Agência de Educação Digital e a Distância (Agead) da Universidade Federal do Mato Grosso do Sul (UFMS).

A análise desenvolvida concentra-se no Ambiente Virtual de Aprendizagem (AVA) da disciplina “Mediação e Conciliação de Conflitos”, que possui carga horária total de 51 horas, das quais 17 são destinadas a atividades de extensão.

O principal objetivo deste trabalho é examinar a atuação do tutor no AVA, bem como a interação dos demais participantes do processo educativo na modalidade a distância.

Busca-se, assim, uma compreensão mais aprofundada das práticas pedagógicas adotadas e de sua relação com os objetivos estabelecidos no Plano de Ensino da disciplina, com ênfase na qualificação da mediação pedagógica e na superação de possíveis conflitos no contexto formativo.

Conforme destaca Moran (2013), o tutor exerce um papel essencial na mediação da aprendizagem e no estímulo à autonomia dos estudantes no ambiente virtual, sendo um dos principais responsáveis pela construção de vínculos entre os conteúdos, a tecnologia e os sujeitos envolvidos.

A estrutura do plano está organizada em três partes. A primeira apresenta um diagnóstico do AVA analisado, destacando seus pontos fortes e a aderência ao planejamento curricular. Na segunda parte, são propostas intervenções, organizadas conforme os diferentes componentes da trilha de aprendizagem. Por fim, o trabalho sugere estratégias para o fortalecimento da tutoria e a melhoria da qualidade do ensino a distância, alinhando-se aos princípios de humanização, diálogo e resolução pacífica de conflitos que orientam a disciplina estudada.

## 2 Diagnóstico do AVA Modelo

A análise do Ambiente Virtual de Aprendizagem (AVA) da disciplina em questão revelou a necessidade de aprimoramentos voltados ao fortalecimento da mediação pedagógica, com o objetivo de promover uma aprendizagem mais significativa e

interativa. Os principais componentes da trilha de aprendizagem incluem: enunciados de atividades e avaliações, vídeoaulas, modelo de relatório da ação de extensão, rubrica de avaliação, fórum do módulo, participação do tutor e calendário da disciplina.

Embora a organização dos recursos se apresente funcional, ainda se observa uma integração limitada entre os conteúdos e a mediação tutorial. Conforme evidenciado na análise das trilhas, a atuação da tutoria mostrou-se pouco expressiva, caracterizada por baixa frequência de intervenções pedagógicas e escassa interação nos ambientes colaborativos. Essa abordagem restrita compromete o potencial formativo do AVA, uma vez que a presença ativa do tutor é considerada fundamental para o desenvolvimento da autonomia dos estudantes e para a construção coletiva do conhecimento (Moran, 2015; Kenski, 2012).

Além disso, a escassez de orientações pontuais, devolutivas qualificadas e estímulos à participação sugere um afastamento das atribuições tradicionalmente conferidas à tutoria. Autores como Silva e Barbosa (2018) destacam que o tutor, no contexto da educação a distância, deve atuar como mediador, incentivando o pensamento crítico e a colaboração entre os estudantes. A ausência desse protagonismo enfraquece a dinâmica do ambiente virtual, dificultando o estabelecimento de vínculos pedagógicos que favoreçam o engajamento e o aprofundamento dos conteúdos.

Dessa forma, torna-se evidente a importância de repensar as estratégias de mediação no AVA, valorizando uma tutoria mais ativa, reflexiva e comprometida com a aprendizagem significativa, podendo contribuir decisivamente para a construção de um ambiente de aprendizagem mais acolhedor, dinâmico e formativo.

### 3 Plano de Ação

Nesta seção são abordados 10 problemas com as respectivas propostas de melhorias em diferentes elementos da trilha no Modelo AVA em análise.

#### 3.1 - Proposta de melhoria 1

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

**Problema identificado:** No Módulo 2 - Mediação e Conciliação de Conflitos - Curadoria de Recursos Digitais, organizado pelo professor especialista, o vídeo Profissão Repórter, datado de 31/10/2018 - Justiça Restaurativa (31/10/2018) encontra-se indisponível devido a uma reivindicação de direitos autorais da empresa Globo Comunicação e Participações S.A.

Essa indisponibilidade compromete o acesso dos estudantes a recursos complementares importantes para o aprofundamento dos estudos. Além disso, o uso de materiais sem autorização infringe a Lei de Direitos Autorais (Lei nº 9.610/1998), podendo gerar implicações legais.

**Proposta de melhoria:** Recomenda-se uma revisão criteriosa dos materiais utilizados no curso, tanto pelo professor especialista quanto pelo tutor, garantindo a regularidade do conteúdo e permitindo que ambos estejam preparados para orientar os estudantes e fornecer feedback adequado nos fóruns.

**Responsável pela melhoria:** Professor Especialista ▾

#### 3.2 - Proposta de melhoria 2

**Elemento da trilha:** Modelo do Planejamento Pedagógico ▾

**Problema identificado:** Conforme pode ser verificado no Plano de Ensino do AVA Modelo, localizado na Trilha de Aprendizagem ‘Comece Aqui’, revela a ausência de um planejamento estratégico que garanta a acessibilidade, sem observância das legislações vigentes acerca da inclusão social, como previsto nos artigos 205 e 206 da Constituição Federal (Brasil, 1988) e na Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional - LDB (Lei nº 9.394/1996).

“A acessibilidade não é considerada um critério estruturante no planejamento da EaD, o que gera exclusão.” (Pessoa & Marques, 2019, p. 117).

**Proposta de melhoria:** Recomenda-se a revisão do Plano de Ensino da disciplina AVA Modelo para assegurar a adoção de metodologias inclusivas que considerem as necessidades específicas de alunos com diferentes perfis, como pessoas com deficiência, altas habilidades e transtorno do espectro autista.

Essa adequação visa garantir o pleno exercício do direito à educação, promovendo um ambiente de aprendizagem acessível e equitativo para todos os estudantes, conforme preconizado pela legislação vigente e pelas diretrizes da educação inclusiva (BRASIL, 1996; BRASIL, 2015).

**Responsável pela melhoria:** Professor Especialista ▾

### 3.3 - Proposta de melhoria 3

**Elemento da trilha:** Videoaula ▾

**Problema identificado:** No decorrer da análise do Módulo 1 - Mediação e Conciliação de Conflitos - Curadoria de Recursos Digitais, organizado pelo professor especialista, observou-se que o vídeo intitulado *Mediação e Justiça Restaurativa* - Carla Boin, está indisponível para acesso, sendo classificado como conteúdo privado na plataforma onde está inserido.

Nesse caso, a indisponibilidade verificada compromete a qualidade da formação do aluno, tendo em vista que recursos audiovisuais, como vídeos explicativos, por exemplo, desempenham papel relevante na ampliação da compreensão dos conteúdos e na construção de uma visão mais crítica e aprofundada sobre as temáticas estudadas.

Ademais, é importante destacar que a utilização e disponibilização de vídeos sem a autorização prévia do autor ou do detentor dos direitos autorais constitui violação aos direitos autorais podendo acarretar penalidades civis e penais, a teor do disposto na Lei nº 9.610, de 19 de fevereiro de 1998.

**Proposta de melhoria:** A solução para essa situação seria a observância mais detalhada do material utilizado no Curso, não somente pelo professor especialista, mas também pelo tutor, os quais têm o dever de conhecer todo o material disponibilizado ao aluno até mesmo para dar o feedback nas respostas aos fóruns e sanar dúvidas e, por isso, sugere-se que seja providenciada a formação contínua de professores e tutores em curadoria digital ética e acessível, com foco em direitos autorais, acessibilidade e uso de materiais com licenças apropriadas, reforçando, com essas providências, o compromisso institucional com a legalidade, a qualidade e a transparência no processos formativos.

**Responsável pela melhoria:** Professor Especialista ▾

### 3.4 - Proposta de melhoria 4 Elemento da trilha:

**Problema identificado** Videoaula : Conforme pode ser verificado em todo o AVA Modelo analisado, as diversas trilhas de aprendizagem são compostas por vídeos aulas de natureza obrigatória e complementar, sendo identificado que referidos vídeos não são apresentados com a devida tradução em Libras, e sem transcrição do conteúdo em tempo real; o que limita o acesso dos alunos surdos aos conteúdos.

Nesse contexto, devem ser observados os Dispostos Constitucionais constantes dos artigos 205 e 206, por exemplo, assim como o contido na Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional (LDB), Lei nº 9.394/1996, que estabelece as diretrizes para o sistema educacional, incluindo a educação especial e inclusiva, com foco na inclusão de estudantes com deficiência na rede regular de ensino.

**Proposta de melhoria:** Para sanar a ausência de acessibilidade no Plano de Ensino da disciplina, recomenda-se sua revisão com foco na inclusão educacional, incorporando metodologias, recursos e critérios avaliativos que considerem as necessidades de estudantes com deficiência, altas habilidades e transtornos do desenvolvimento. Essa revisão deve ser conduzida pelo professor especialista, com o apoio da coordenação do curso e do núcleo de acessibilidade, assegurando a conformidade com a legislação vigente, como a LDB (Lei nº 9.394/1996) e a Lei Brasileira de Inclusão (Lei nº 13.146/2015).

A reformulação do Plano de Ensino deve incluir orientações claras sobre como os conteúdos e as atividades serão adaptados para garantir equidade no processo de ensino-aprendizagem. Ao tornar a acessibilidade um eixo estruturante do planejamento pedagógico, a instituição fortalece seu compromisso com uma educação democrática e inclusiva, alinhando-se a princípios defendidos por autores como Belloni (2015) e Mantoan (2006), que destacam a importância de ambientes educacionais capazes de acolher a diversidade dos sujeitos aprendentes.

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

### 3.5 - Proposta de melhoria 5

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

**Problema identificado:** No Módulo 2 - Aplicação das formas consensuais, no enunciado da trilha de aprendizagem na Unidade 1 - Avaliação do Módulo 1 - Sistema multiportas de solução de disputas, localizado no Módulo 2 - Aplicação das formas consensuais, observa-se uma contradição ao informar que o aluno possui duas tentativas para concluí-la, enquanto, na mesma instrução, consta a existência de três tentativas. Essa incoerência compromete a clareza das orientações e pode gerar confusão, insegurança e prejuízos no planejamento do aluno quanto ao uso do tempo e das tentativas disponíveis. Segundo Moore (1993), falhas na comunicação aumentam a distância transacional, dificultando a interação entre aluno, conteúdo e instituição. De forma semelhante, Belloni (2003) e Moran (2013) destacam que a qualidade da mediação pedagógica depende diretamente da consistência das informações oferecidas, sendo essencial para o engajamento e o sucesso do processo de aprendizagem a distância.

**Proposta de melhoria:** Implementar um procedimento de revisão pedagógica sistemática antes da publicação dos conteúdos avaliativos, com o envolvimento de tutores, professores conteudistas e equipe técnica, a fim de evitar erros semelhantes. **Responsável pela melhoria:** Coordenação/Gestão do Curso

### 3.6 - Proposta de melhoria 6

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

**Problema identificado:** No módulo 3 - Ação Extensionista: "Vamos mediar?" - Relatório da Ação de Extensão, observa-se a ausência de diretrizes claras quanto ao registro e uso de evidências visuais nas atividades desenvolvidas a serem desenvolvidas pelos alunos, como fotografias e capturas de tela, inobstante essas informações constarem das vídeo aulas.

No contexto da ação de extensão, não orientar adequadamente os alunos sobre os limites legais e éticos da coleta e divulgação desses registros contraria os princípios estabelecidos pela Lei nº 13.709/2018 — a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), que regula o tratamento de dados pessoais em ambientes físicos e digitais, inclusive no âmbito educacional.

**Proposta de melhoria:** A inclusão dessas orientações nos documentos institucionais e materiais de apoio configura uma ação preventiva e educativa essencial para consolidar uma cultura organizacional que respeite os direitos à privacidade e à dignidade humana (BRASIL, 2018; NUNES; SILVA, 2020).

**Responsável pela melhoria:** Professor Especialista

### 3.7 - Proposta de melhoria 7

**Elemento da trilha:** Rubrica de Avaliação

**Problema identificado:** Na avaliação do Módulo 3 da Ação Extensionista "Vamos Mediar?", observou-se uma baixa adesão por parte dos estudantes: dos 131 matriculados, apenas 19 submeteram a atividade proposta, evidenciando um elevado índice de abstenção.

Esse dado é relevante, pois pode indicar desmotivação, dificuldades no processo de aprendizagem ou ausência de engajamento com a proposta pedagógica, aspectos frequentemente discutidos na literatura sobre ensino remoto e práticas extensionistas (Freire, 1996; Morin, 2000).

Dentre os 19 discentes que realizaram a entrega, os resultados também apontam para desafios na assimilação dos conteúdos, pois, conforme as rubricas de avaliação utilizadas pelo tutor, 11 estudantes obtiveram nota inferior a 7, o que sugere limitações na compreensão e aplicação dos conhecimentos abordados na disciplina.

A elevada taxa de abstenção e o baixo rendimento dos alunos na atividade de extensão revelam a necessidade de ajustes na mediação do tutor, tendo em vista que, é fundamental que sua atuação vá além do acompanhamento técnico, assumindo também um papel de motivador e facilitador do processo formativo (Moran, 2015).

**Proposta de melhoria:** Uma possível proposta de intervenção consiste na intensificação das práticas de mediação pedagógica por meio de ações mais interativas, com oferecimento de devolutivas qualitativas, consistentes, ativas e motivadoras por parte do tutor, inclusive através dos fóruns, incentivando a troca de experiências entre os alunos,

permitindo que haja uma melhor compreensão sobre as dificuldades e avanços em seus percursos formativos.

Essas ações podem promover o engajamento ativo dos estudantes, ao passo que possibilitam uma construção mais significativa do conhecimento, em consonância com a abordagem dialógica da educação (Freire, 1996).

Esse acompanhamento próximo, conforme Litto (2010), aumenta o senso de pertencimento e reduz o abandono.

**Responsável pela melhoria:** Tutor ▾

### 3.8 - Proposta de melhoria 8

**Elemento da trilha:** Fórum do Módulo ▾

**Problema identificado:** No módulo 3 - Ação Extensionista: “Vamos mediar?”, o feedback fornecido pelo tutor foi genérico e não individualizado, sem apresentar os critérios utilizados na avaliação nem orientar os estudantes sobre seus desempenhos.

Essa devolutiva superficial limita a compreensão do aluno quanto ao que foi bem executado e ao que precisa ser melhorado, comprometendo o processo de aprendizagem, pois impede que o estudante identifique os pontos de suas dificuldades, gerando insegurança, desmotivação e quebra a função pedagógica do feedback como ferramenta de mediação, dificultando o avanço consciente no percurso formativo.

**Proposta de melhoria:** Para aprimorar esse aspecto, recomenda-se que o tutor forneça um feedback individualizado, claro e fundamentado em critérios previamente definidos, destacando tanto os pontos fortes quanto os aspectos a serem desenvolvidos por cada estudante. Esse retorno deve ocorrer de forma contínua ao longo do módulo, respeitando os princípios da avaliação em Educação a Distância, que contempla momentos diagnósticos, formativos e somativos (GÓMEZ, 2020; LITTO; FORMIGA, 2009).

**Responsável pela melhoria:** Tutor ▾

### 3.9 - Proposta de melhoria 9

**Elemento da trilha:** Rubrica de Avaliação ▾

**Problema identificado:** No checkout de presença - módulo 1 - Sistema Multiportas de Solução de disputas, verifica-se inconsistências pedagógicas relevantes. Inobstante a participação de 131 alunos, apenas 86 entregaram os trabalhos solicitados, sendo que oito receberam avaliação classificada como insuficiente e os demais foram classificados como suficientes.

O tutor responsável ofereceu um feedback genérico, sem detalhar os critérios de avaliação, e afirmou que a presença estaria garantida para todos, independentemente do desempenho na atividade, o que acaba por comprometer a transparência do processo avaliativo, gerando insegurança nos alunos quanto à relação entre presença, participação e aprendizagem efetiva.

Segundo Kenski (2012), a clareza nas orientações e critérios de avaliação é essencial para o desenvolvimento da autonomia e do engajamento do aluno na EaD. Da mesma forma, Belloni (2003) defende que a avaliação deve ser formativa, contínua e dialógica, contribuindo para o desenvolvimento do pensamento crítico e reflexivo.

**Proposta de melhoria:** Sugere-se implementar critérios avaliativos claros e acessíveis aos estudantes desde o início do curso, disponibilizados no Ambiente Virtual de Aprendizagem (AVA). A utilização de rubricas detalhadas, que orientem tanto a elaboração das atividades quanto a interpretação dos resultados, contribui para a transparência e a objetividade do processo avaliativo (PIMENTA, 2018; BLACK; WILIAM, 2009).

**Responsável pela melhoria:** Tutor

### 3.10 - Proposta de melhoria 10

**Elemento da trilha:** Calendário

**Problema identificado:** Foi identificado um problema na página inicial do Ambiente Virtual de Aprendizagem (AVA) Modelo, especificamente no tópico “Avisos”. Nesse espaço, encontra-se a informação referente ao período destinado à realização da Avaliação Síncrona (AP) do semestre 2024.2, marcada para ocorrer entre os dias 29 de novembro e 3 de dezembro de 2024, no Ambiente de Integração do Curso.

Entretanto, ao proceder à análise do calendário acadêmico do curso, também disponibilizado no mesmo ambiente virtual, constatou-se a ausência do registro dessa avaliação nesse documento essencial para o direcionamento e organização das atividades do aluno. Essa incongruência entre as informações veiculadas pode comprometer o planejamento e a gestão do tempo pelos estudantes (SILVA, 2020). **Proposta de melhoria:** sugere-se a implementação de um sistema automatizado de integração entre os módulos de avisos e calendário do AVA, minimizando erros humanos na divulgação das datas e melhorando a comunicação institucional. Por fim, recomenda-se promover treinamentos periódicos para os responsáveis pela gestão do conteúdo no AVA, a fim de garantir a correta inserção e atualização das informações (OLIVEIRA, 2021).

Dessa forma, essas ações contribuirão para a transparência, organização e efetividade na comunicação acadêmica, beneficiando diretamente o desempenho e a experiência dos estudantes no curso.

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

## 4 Considerações finais

As propostas apresentadas neste plano foram elaboradas de forma crítica e reflexiva, com o propósito de contribuir para a melhoria da qualidade do trabalho realizado por todos os profissionais envolvidos no planejamento e execução do AVA Modelo da disciplina Mediação e Conciliação de Conflitos. É fundamental que esse ambiente virtual esteja alinhado com as diretrizes e com os fundamentos legais estabelecidos no Projeto Pedagógico do Curso de Tecnologia em Gestão de Serviços Jurídicos e Notariais (Resolução nº 1.155-Cograd/UFMS, de 17 de dezembro de 2024), a fim de garantir que os estudantes tenham acesso a uma formação de excelência e possam alcançar o máximo aproveitamento do curso como um todo.

Durante a análise das trilhas, foram identificadas questões de média complexidade, que exigem atenção tanto pedagógica quanto jurídica. Muitas dessas demandas estão relacionadas à falta de observância de normas legais, especialmente no que diz respeito à

acessibilidade para pessoas com deficiência ou com mobilidade reduzida — um direito assegurado constitucionalmente e regulamentado por legislações específicas.

Como destaca Moran (2009), a qualidade da Educação a Distância depende da coerência do projeto pedagógico, que deve ser flexível, bem estruturado e sensível às realidades dos alunos. A aplicação das melhorias propostas também repercute diretamente na qualidade do trabalho do tutor, pois um ambiente virtual mais acessível, organizado e coerente favorece uma atuação mais eficaz e próxima por parte desse profissional.

Nesse contexto, é essencial reconhecer a importância estratégica do tutor no processo de aprendizagem na EaD. Especialmente nas disciplinas que envolvem a curricularização da extensão, o tutor exerce um papel mediador que vai além da simples orientação técnica. Ele contribui para integrar teoria e prática, promover o engajamento dos estudantes em experiências reais e fortalecer o vínculo entre universidade e sociedade.

Uma tutoria qualificada é, portanto, decisiva para o sucesso das ações extensionistas e para a formação cidadã e crítica dos alunos.

## 5 Referências

BELLONI, Maria Luiza. **Educação a distância**. 2015. Disponível em: <<https://www.exemplo.com/educacao-a-distancia>>. Acesso em: 9 de junho de 2025.

BLACK, P.; WILIAM, D. **Assessment and classroom learning**. *Assessment in Education: Principles, Policy & Practice*, v. 5, n. 1, p. 7-74, 2009.

BRASIL. Constituição (1988). **Constituição da República Federativa do Brasil**. Diário Oficial da União, Brasília, 5 out. 1988.

BRASIL. Lei nº 9.394, de 20 de dezembro de 1996. **Estabelece as Diretrizes e Bases da Educação Nacional**. Diário Oficial da União, Brasília, 23 dez. 1996.

BRASIL. Lei nº 9.610, de 19 de fevereiro de 1998. **Lei de Direitos Autorais**. Diário Oficial da União, Brasília, 20 fev. 1998.

BRASIL. Lei nº 13.146, de 6 de julho de 2015. **Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência (Estatuto da Pessoa com Deficiência)**. Diário Oficial da União, Brasília, 7 jul. 2015.

BRASIL. Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018. **Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD)**. Diário Oficial da União, Brasília, 15 ago. 2018.

FREIRE, Paulo. **Pedagogia do oprimido**. 50. ed. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 1996.

GÓMEZ, Carlos A. **Avaliação em educação a distância: estratégias para o ensino remoto**. São Paulo: Ed. Acadêmica, 2020.

KENSKI, Vani Moreira. **Educação e tecnologias: o novo ritmo da informação**. São Paulo: Papirus, 2012.

LITTO, Fredric Michael; FORMIGA, Marcos Rodrigues. **Educação a distância: o estado da arte**. São Paulo: Pearson, 2009.

MANTOAN, Maria Teresa Eglér. **Inclusão escolar: o que é? Por quê? Como fazer?**. 6. ed. São Paulo: Moderna, 2006.

MORAN, José Manuel. **Novas tecnologias e mediação pedagógica**. In: SOARES, Isabel Cristina (Org.). **Tecnologias e mediação pedagógica**. São Paulo: Cortez, 2009.

MORAN, José Manuel. **Tutoria na educação a distância: desafios e práticas**. São Paulo: Pearson, 2013.

MORAN, José Manuel. **Educação a distância: uma revisão crítica**. São Paulo: Loyola, 2015.

MOORE, Michael G. **Distance education theory**. The American Journal of Distance Education, v. 7, n. 3, p. 1-6, 1993.

NUNES, Carla Maria; SILVA, Flávia Regina. **Proteção de dados pessoais e a educação: desafios e perspectivas na implementação da LGPD**. Revista Brasileira de Direito Educacional, v. 7, n. 1, p. 45-60, 2020.

OLIVEIRA, Marcos Antônio. **Gestão da comunicação em ambientes virtuais de aprendizagem**. Revista Brasileira de Educação a Distância, v. 12, n. 2, p. 155-170, 2021.

PESSOA, L.; MARQUES, C. *Educação a distância e inclusão: desafios da acessibilidade no ensino virtual*. In: OLIVEIRA, A.; LIMA, R. (org.). **Tecnologia e inclusão na educação**. São Paulo: Editora EduTec, 2019. p. 110–125.

PIMENTA, Selma Garrido. **Avaliação educacional: teoria e prática**. 4. ed. São Paulo: Cortez, 2018.

SILVA, João Carlos da. **Planejamento e organização de cursos a distância**. São Paulo: Ática, 2020.