



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 EAD DA DISCIPLINA MEDIAÇÃO E CONCILIAÇÃO DE CONFLITOS

**Adeilson de Paula**

adeilson.paula@ufms.br

**Vanessa Maia Feitosa**

vanessa.maia@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 o fortalecimento da mediação do tutor, oferta de feedback mais assertivo e melhor engajamento no fórum de discussão.

**Palavras-chave:** Mediação e Conciliação de Conflitos. Plano de ação. Tutoria.

## 1 Introdução

O Ensino a Distância é considerado como um marco da evolução da educação, trazendo possibilidades de acesso, informações e conhecimentos a milhões de pessoas nos mais diversos lugares, desde que tenha acesso à internet. Nesse contexto, a EAD (Educação à Distância) passou a ser uma realidade que possibilitou a universalização e democratização do ensino. (NETTO, GIRAFFA, 2010).

Fazendo uso da integração entre tecnologia, educação e mercado de trabalho, grande parte da população lança mão da EAD como meio de estudo. Alinhada pela liberdade de tempo e cronograma de estudo, por conter ferramentas tecnológicas eficazes, assim como geralmente custos mais acessíveis em comparação com o estudo presencial, sem contar com a comodidade de por estudar em casa, a EAD conquistou bastante espaço na sociedade.

Partindo do cenário exposto acima, o tutor que está diretamente ligado aos estudantes da EAD assume papel central nas disciplinas, como sinalizado por Souza et al (2004, p. 80).

(...) independente da concepção educacional adotada e das ferramentas didáticas em uso (televisão, rádio, internet, correspondência, material impresso), a experiência demonstra que o sistema tutorial é peça chave (sic) no desenvolvimento das aulas a distância e indispensável ao sistema de transmissão dos conteúdos e às estratégias pedagógicas.

O tutor é entendido como o orientador do aluno em EAD atuando na função de acompanhar a vida acadêmica dos estudantes, apontando caminhos e encontrando soluções para determinados problemas. O tutor é responsável por incentivar, engajar e dar devolutivas com comentários construtivos.

Diante disso, este trabalho tem como objetivo geral apresentar um Plano de Ação para o aprimoramento das práticas de tutoria na disciplina de Mediação e Conciliação de Conflitos da Especialização Lato Sensu em Tutoria em Educação a Distância, promovido pela Agência de Educação Digital e a Distância (Agead) da Universidade Federal de Mato Grosso do Sul (UFMS). Para tanto, o trabalho parte da análise do material didático, enunciados, videoaulas e ferramentas do AVA, onde foram identificados pontos que podem ser aprimorados para melhorar a qualidade da aprendizagem e o papel da tutoria no processo educativo.

O plano de ação está organizado em 3 (três) partes: diagnóstico do AVA, apresentação de 10 (dez) propostas de melhoria e considerações finais que sintetizam os achados e propõe caminhos para uma tutoria mais eficiente, humanizada e formativa.

## 2 Diagnóstico do AVA Modelo

O diagnóstico do AVA Modelo da disciplina Mediação e Conciliação de Conflitos evidencia uma estrutura organizada e coerente com a proposta pedagógica da formação extensionista e com as diretrizes do plano de ensino. O Ambiente Virtual de Aprendizagem está estruturado em módulos compostos por unidades contemplando diversos recursos e estratégias didáticas, como fóruns de discussão, atividades de checkout de presença, questionários avaliativos, planejamento, feedback e relatório de ações extensionistas, articulando teoria e prática conforme os objetivos da disciplina.

O ambiente virtual da aprendizagem da disciplina, apresenta uma organização sequencial dos conteúdos, didática e alinhada ao plano de ensino da extensão. Entretanto, houve a identificação de algumas limitações que comprometem a qualidade da mediação pedagógica. Dentre os principais desafios estão a ambiguidade nos enunciados das atividades avaliativas, baixa participação e superficialidade nas discussões dos fóruns, lentidão na devolutiva de dúvidas no canal fale com a tutoria e ausência de instruções claras para a realização de atividades extensionistas.

Segundo Sartori e Roesler (2005, p. 26)

A mediação humana é proporcionada por uma equipe de profissionais, geralmente intitulada tutoria, que utiliza diversos recursos de comunicação e informação o para dar suporte aos alunos durante os seus estudos ou os atender diretamente, o que gera termos como tutoria presencial, tutoria on line, tutoria virtual, entre outros.

De acordo com Bauer et al . (2017), o tutor na EAD não é apenas um facilitador de conteúdos, mas também um mediador das interações dos estudantes com o ambiente virtual da aprendizagem, garantindo que as atividades e os materiais sejam compreendidos e que os alunos se sintam engajados e motivados. Esse processo de mediação vai além da simples resolução de dúvidas, abrange ainda a promoção de uma interação construtiva entre os alunos e o conteúdo. Ainda sobre a importância do tutor, ele incentiva à participação ativa dos estudantes nas atividades propostas. No entanto, a eficácia dessa mediação depende da formação adequada do tutor, que deve estar preparado para lidar com as especificidades da EAD, como a gestão de grupos virtuais e a promoção de interações construtivas, utilizando as ferramentas digitais de forma apropriada.

Portanto, mesmo que o ambiente virtual de aprendizagem esteja estruturalmente organizado de forma satisfatória, as limitações identificadas necessitam de intervenções a fim de potencializar as interações e o ensino. Cabe destacar que a principal intervenção deve ser no que diz respeito a comunicação do tutor, ou ainda a falta de comunicação do mesmo para com os estudantes. Esse e os demais apontamentos são abordados mais detalhadamente abaixo.

### 3 Plano de Ação

Com base na análise do AVA Modelo da disciplina Mediação e Conciliação de Conflitos, foram identificados dez problemas e elaboramos suas respectivas propostas de melhoria.

#### 3.1 - Proposta de melhoria 1

**Elemento da trilha:** Feedback ▾

**Problema identificado:** No Fórum de Discussão do Módulo 1 - Sistema Multiportas de solução de disputas, foi identificado que a tutora repetia o feedback direto e fechado, dessa forma se distanciando do papel do tutor, uma vez que o “tutor não apenas transmite conhecimento, mas também inspira e motiva os alunos, promove o pensamento crítico e criativo e ajuda a construir uma comunidade de aprendizado colaborativa” (COSTA, 2024, p. 17). A tutora não incentivava os alunos a participarem do fórum, não fazia a devolutiva de feedback construtivo geralmente a única frase que a mesma respondia era “e as desvantagens”. Sendo assim, o feedback dado de forma errada, impacta negativamente no aprendizado do aluno, assim como, também afasta o estudante da tutora e consequentemente da disciplina / curso.

**Proposta de melhoria:** A tutora deveria aplicar feedback construtivo e orientações adicionais, a fim de incentivar e motivar os alunos a participarem mais no fórum, dessa forma eles estariam se aprofundando mais nos assuntos para realizarem as discussões no fórum.

**Responsável pela melhoria:** Tutor ▾

#### 3.2 - Proposta de melhoria 2

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

**Problema identificado:** No Fórum de Discussão do Módulo 1 - Sistema Multiportas de solução de disputas, foi observado que a tutora não respondia os alunos com frequência. Como destaca Costa (2024. p. 31), “o tutor deve monitorar ativamente os fóruns de discussão, acompanhando as contribuições dos estudantes...”. Foi verificado que a tutora demorava cerca de 5 dias para dar uma devolutiva e essa devolutiva não era para todos os alunos. Essa demora nas devolutivas, pode ocasionar o desinteresse dos alunos.

**Proposta de melhoria:** A tutora necessita estar mais frequente, participar mais ativamente do fórum de discussão, identificando as dificuldades dos alunos, incentivando, fazendo comentários construtivos, para que os estudantes mantenham o interesse nas discussões do fórum.

**Responsável pela melhoria:** Tutor ▾

### 3.3 - Proposta de melhoria 3

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

**Problema identificado:** Ainda com base no Fórum de Discussão do Módulo 1 - Sistema Multiportas de solução de disputas, foi identificado que a tutora faz dois questionamentos no enunciado do fórum. Entretanto, no decorrer das postagens dos estudantes, a tutora indagava-os de um terceiro questionamento que não estava no enunciado da atividade. Quase a totalidade das postagens da tutora, foi para fazer um terceiro questionamento, sem ao menos fomentar a discussão e o debate e assim inserir a pergunta no contexto de sua postagem. Resultando em desentendimento por parte dos alunos.

**Proposta de melhoria:** Ter mais clareza e assertividade nos comandos e enunciados das atividades. Realizar revisão total do curso / plataforma, a fim de evitar erros ou equívocos que causam desinteresse por parte dos alunos.

**Responsável pela melhoria:** Professor Especialista ▾

### 3.4 - Proposta de melhoria 4

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

**Problema identificado:** O espaço “fale com a tutoria” é um canal para que os estudantes esclareçam todas as suas dúvidas, local onde a tutoria precisa ter um diálogo mais mais completo e objetivo a fim de sanar os questionamentos. Entretanto foi observado falta de identificação do tutor como nome, formação e função específica. Também foi notado que a tutora usava frases curtas, explicação muito sucinta e superficial, não sanando as dúvidas dos estudantes. Causando impactos na aprendizagem e nos resultados dos alunos.

**Proposta de melhoria:** Efetuar uma reformulação no espaço “Fale com a Tutoria”, acrescentando informações para que o espaço seja informativo e acolhedor, com orientações claras sobre o papel da tutoria na disciplina. Acrescentar: apresentação do tutor, descrição de das atividades do tutor no espaço, informações de contato do tutor.

**Responsável pela melhoria:** Tutor ▾

### 3.5 - Proposta de melhoria 5

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

**Problema identificado:** Falta de informações práticas, como dias e horários em que o tutor estará disponível para atendimentos via google meet e formas corretas de usar o

espaço. Dificultando o acesso eficiente à tutoria, comprometendo a interação dos estudantes no AVA.

**Proposta de melhoria:** Adicionar no campo fale com a tutoria informações como: dias e horários de atuação do tutor; prazo médio de devolutivas (pois a tutora “pedia desculpas pela demora”); informações e orientações para o correto uso do espaço.

**Responsável pela melhoria:** Tutor ▾

### 3.6 - Proposta de melhoria 6

**Elemento da trilha:** Feedback ▾

**Problema identificado:** Nas avaliações e atividades valendo notas, não houve feedback por parte do tutor. Apenas nota ou conceito. Notas ou conceitos atribuídos sem justificativas e/ou comentários. Prejudicando o estudante, pois o mesmo não compreende os erros e/ou acertos.

**Proposta de melhoria:** Fazer feedback / devolutiva assertiva e personalizada nas atividades, com comentários claros, indicando pontos fortes e pontos que precisam ser melhorados. Não esquecendo do correto uso de uma linguagem que acolha e incentive o estudante.

**Responsável pela melhoria:** Tutor ▾

### 3.7 - Proposta de melhoria 7

**Elemento da trilha:** Checkout de Presença ▾

**Problema identificado:** O sistema de "Checkout de Presença" refere-se à entrega de uma atividade simples, geralmente desvinculada do conteúdo central e proposto da disciplina, ocasionando a realização mecânica da tarefa. Dessa forma pode prejudicar a aprendizagem dos estudantes.

**Proposta de melhoria:** Reformulação do sistema checkout de presença, aproximando-o mais efetivamente do conteúdo de cada módulo. Assim, esse sistema poderia dialogar mais com o fórum e vídeos.

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

### 3.8 - Proposta de melhoria 8

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

**Problema identificado:** Carece de detalhamento nos critérios de avaliação e nos descritores. Dificulta o entendimento de como as atividades / trabalhos foram avaliados assim como, não permite o entendimento do que seria necessário para obter melhores pontuações, gerando insegurança, dificultando o alinhamento do que se espera e do que foi entregue. Cabe destacar que em alguns momentos o enunciado indica o que se espera que seja alcançado, porém não há descrição clara dos critérios adotados para a correção.

**Proposta de melhoria:** Reformular a rúbrica, tornando-a mais clara e acessível a todos. Dessa forma estará contribuindo para a transparência do processo de avaliação. A rúbrica deve ser de fácil acesso e entendimento, vinculada ao enunciado da atividade.

**Responsável pela melhoria:** Professor Especialista ▾

### 3.9 - Proposta de melhoria 9

**Elemento da trilha:** Videoaula ▾

**Problema identificado:** Falta recursos de acessibilidade, como o intérprete de libras, assim como a inexistência de autodescrição e legenda. Limitando e excluindo estudantes com deficiência visual / auditiva. Essa questão foi verificada nas videoaulas obrigatórias.

**Proposta de melhoria:** incluir acessibilidade nas videoaulas, incluir a presença de intérprete de libras durante toda a duração da aula, também é importante que os professores realizem sua autodescrição e transcrever toda e qualquer imagem / lâmina utilizada como complemento da explicação. Cabe destacar a importância também de que as videoaulas contenham legendas durante todo o seu tempo.

**Responsável pela melhoria:** Professor Especialista ▾

### 3.10 - Proposta de melhoria 10

**Elemento da trilha:** Videoaula ▾

**Problema identificado:** Em todos os módulos da disciplina, as videoaulas obrigatórias e algumas complementares possuem a duração média entre 30 e 40 minutos. São excelentes aulas, bem explicativas e aprofundadas, entretanto as aulas são disponibilizadas de forma direta sem segmentação entre conteúdos, o que dificulta a retenção e o acompanhamento por parte do estudante. Cabe destacar que por ser videoaula a intenção é que o estudante possa assistir de acordo com o seu tempo, então como não possui segmentação, fica difícil a interrupção e depois a retomada da videoaula.

**Proposta de melhoria:** A proposta não é substituir as videoaulas longas, mas complementá-las. Sugere-se manter essas aulas mais extensas e aprofundadas e incluir

vídeos mais curtos, diretos, objetivos e dinâmicos para introdução, revisão ou fixação de conteúdos. Para facilitar a navegação pode-se organizar o conteúdo, dividindo as videoaulas mais longas em blocos menores com títulos claros e utilizar marcadores de capítulos na barra de tempo, recurso disponível no YouTube.

**Responsável pela melhoria:** Professor Especialista ▾

#### 4 Considerações finais

As propostas de melhorias apresentadas neste plano de ação foram elaboradas a partir da análise do ambiente virtual de aprendizagem, tendo como objetivo tornar a tutoria mais potente e qualificada e um ambiente virtual mais acolhedor e funcional.

Com ajustes simples como a necessidade de maior frequência e participação do tutor no fórum de discussão de cada módulo, oferecendo feedback mais claro e construtivo aos estudantes melhora a experiência dos estudantes no ambiente virtual.

Alguns ajustes um pouco mais complexos, porém não impossíveis, são a necessidade de tornar as videoaulas mais acessíveis, incluindo intérprete de libras e legendas nas aulas, assim como a preparação dos professores especialistas no que diz respeito à autodescrição e transcrição de imagens / lâminas que utilizam nas aulas.

Por fim, conclui-se que o aprimoramento da tutoria das videoaulas, através de estratégias pedagógicas estruturadas, torna todo o ambiente virtual mais inclusivo e acolhedor. Por isso, valorizar e qualificar a atuação do tutor é um passo importante para garantir uma EaD pública de qualidade, mais humana, acessível e inclusiva, fortalecendo o protagonismo estudantil e o compromisso social da educação a distância.

#### 5 Referências

BAUER, R. D. et al. Projeto codIFic@r: oficinas de programação em dispositivos móveis no ensino fundamental. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE INFORMÁTICA NA EDUCAÇÃO, 6., 2017, Recife. Anais dos Workshops [...]. Recife: SBIE, 2017. p. 1 - 12. DOI: 10.5753/cbie.wcbie.2017.1210. Disponível em: <https://doi.org/10.5753/cbie.wcbie.2017.1210>. Acesso em: 15 nov. 2025

Costa, Andressa Florcena Gama da. Tutoria e Mediação da Aprendizagem. UFMS. 2024. Disponível em: [Repositório Institucional da Universidade Federal de Mato Grosso do Sul: Tutoria e Mediação da Aprendizagem](#). Acesso em 15 nov. 2025.

NETTO, C.; GIRAFFA, L.M. M. Avaliando a qualidade de cursos de licenciaturas virtuais. Revista Ciências e Ideias, v. 1, n. 2, abri./set., 2010.



AGEAD  
Agência de Educação  
Digital e a Distância



SARTORI, Ademilde Silveira e ROESLER, Jucimara. Educação superior a distância: gestão da aprendizagem e da produção de materiais didáticos impressos e on-line. Tubarão: Unisul, 2005.

SOUZA, Carlos Alberto de; SPANHOL, Fernando José; LIMAS, Jeane Cristina de Oliveira; CASSOL, Marlei Pereira. Tutoria na educação a distância. Trabalho apresentado no XI Congresso Internacional da Abed, Salvador, 7 a 9 de setembro de 2004. Disponível em: . Acesso em: 15 nov. 2025.