



AGEAD
Agência de Educação
Digital e a Distância



TRABALHO FINAL DE CURSO

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

PLANO DE AÇÃO PARA O MODELO DE TUTORIA DA DISCIPLINA DE TUTORIA A DISTÂNCIA MEDIAÇÃO E CONCILIAÇÃO DE CONFLITOS

Nome completo do estudante

Maria Flaviane Almeida Silva

e-mail institucional do estudante

flaviane.silva@ufms.br

Nome completo do professor tutor orientador

Ana Carolina Gaiotti de Oliveira

e-mail institucional do professor tutor orientador

ana.gaiotti@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, tendo também 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 indicam possíveis caminhos que podem impactar a qualidade da tutoria e o bom aproveitamento e aprendizagem dos estudantes, com destaque para a presença de intérprete de libras nas videoaulas e identificação das características fenotípicas para os alunos cegos conhecer o professor (a), feedback personalizado, gamificação, mapas mentais e conceituais entre outros.

Palavras-chave: Tutoria. Educação a distância. Mediação.

1 Introdução

Esse trabalho consiste em um plano de ação sugerido a partir da análise de modelo de tutoria de uma disciplina extensionista de educação a distância da Universidade Federal do Mato Grosso do Sul do intitulada “mediação e conciliação de conflitos” que possui uma tutora para auxiliar os alunos no esclarecimento de dúvidas e uma professora especialista responsável por ministrar os conteúdos. O objetivo da disciplina do curso de mediação e conciliação de conflitos é que o estudante seja capaz de entender e utilizar os meios adequados de solução de conflitos como ferramentas e técnicas socialmente importantes na pacificação de conflitos sociais.

Este trabalho 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 em educação a distância

O objetivo deste plano de ação é propor um plano de ação para otimizar o modelo de tutoria da disciplina extensionista de graduação, e pontuar os pontos críticos e sugerir melhorias com o intuito de garantir a excelência na mediação pedagógica e maximizar o bom aproveitamento e a aprendizagem dos estudantes no contexto do Programa UFMS Digital da Agead/UFMS.

O plano de ação está estruturado em um resumo, introdução, diagnóstico do AVA Modelo, plano de ação o qual será listado dez problemas com suas respectivas propostas de melhorias em diferentes elementos da trilha. Dentre os distintos elementos da trilha estão os (fale com a tutoria, fórum do módulo, vídeoaula, checkout de presença, enunciado de atividades, modelo de planejamento, modelo do relatório, feedback e rubrica de avaliação) e considerações finais.

2 Diagnóstico do AVA Modelo

O AVA analisado é o da disciplina do curso de mediação e conciliação de conflitos. É organizado em várias abas onde as analisadas serão as (fale com a tutoria, fórum do módulo, vídeoaula, checkout de presença, enunciado de atividades, modelo de planejamento, modelo do relatório, feedback e rubrica de avaliação).

O ambiente AVA assim que é aberto o layout da página encontramos os avisos e lá estão as informações de tópicos de avisos referentes as boas vindas, atendimento síncrono, revisão de notas e frequência.

Em seguida, o link já direciona para o tópico “fale com a tutoria” que é um espaço destinado para a comunicação entre alunos e tutores com a finalidade de esclarecimento de dúvidas. Nesse local existe um espaço para postar questionamentos e outro para responder.

Dando prosseguimento a seta de continuação é encontrado a carta de apresentação para realização da Ação de Extensão disponibilizada em um link do drive. Em seguida, tem um tutorial escrito sobre como avançar na trilha de aprendizagem do AVA UFMS.

Ademais, temos o tópico plano de ensino onde está um link do google docs com a presença do plano de ensino, ou seja, do planejamento da disciplina.

Além disso, seguindo para aba seguinte encontramos o cronograma da trilha de aprendizagem onde nele tem um link do google docs o qual quando aberto apresenta várias abas que seriam plano de ensino, vídeo de apresentação (you tube), curadoria de recursos digitais (padlet), episódio de podcast UFMS digital, saiba mais sobre o professor especialista e os conteúdos do módulo 1,2 e 3, módulo de recuperação e feedback da disciplina respectivamente onde neles além de constar o conteúdo tem sugestões de leituras complementares.

O módulo 1 quando é aberto é possível constatar que é dividido em unidades 1 e 2. Em cada uma das unidades possui o crédito de licença e videoaulas obrigatórias para ser assistidas, fórum e checkout de presença e uma avaliação. Toda essa dinâmica é repetida para os módulos 2 e 3. No módulo de recuperação tem uma prova nomeada como optativa. Todos os recursos são organizados para que o aluno faça as atividades em uma ordem cronológica, logo o aluno não pode fazer as atividades do módulo 2 sem ter feito as do módulo 1.

O perfil AVA da tutoria da disciplina intitulada mediação e conciliação de conflitos conta com uma tutoria proativa que na maioria das vezes consegue esclarecer as dúvidas dos estudantes. Em contrapartida, no feedback de atividades foi perceptível uma tendência a respostas repetidas sem ser personalizadas.

A tutoria na Educação a Distância (EaD) é um pilar essencial para o sucesso da aprendizagem online. Ela representa um sistema de apoio contínuo ao estudante, que vai além da simples transmissão de informações. O tutor atua como um mediador entre o aluno, o conteúdo do curso e o ambiente virtual de aprendizagem (AVA), facilitando a compreensão, incentivando a participação e promovendo um senso de comunidade (Oliveira Júnior, 2025).

Para Siqueira (2024) o tutor gerencia o ambiente virtual de aprendizagem, acompanhando o desempenho dos alunos durante todo o processo de formação, incluindo o combate à evasão e para isso ele deve desde o início criar um ambiente de acolhimento, atenção e disciplina onde o estudante se sinta parte do processo de ensino, melhorando o engajamento e a constância no processo de aprendizagem.

Para tanto, o tutor precisa conhecer o funcionamento da plataforma de aprendizagem, saber quais são as disciplinas do curso, os conteúdos de cada disciplina e as atividades exigidas aos alunos para conseguir subsidiar a necessidade de cada aluno, na medida em que solicitarem seu auxílio. Ele também precisa conhecer o Projeto Pedagógico do curso no qual trabalha e da unidade educacional em que está inserido, bem como, participar dos eventos promovidos e colaborar na organização de atividades correlacionadas ao contexto educacional (Salvati e Secretti, 2019).

Outrossim, o AVA disponibilizando ferramentas para aprendizagem e interação, a orientação do tutor é essencial para o processo de ensino-aprendizagem, pois o aluno precisa conhecer bem o ambiente e ser orientado com clareza para concretizar suas tarefas, o que só é possível se houver comunicação efetiva entre tutor e aluno e com a utilização adequada dos meios disponibilizados no processo (Souza, 2021).

De acordo com Siqueira (2024) o tutor a distância é um profissional da educação com formação específica em determinada área de conhecimento, que possui atribuições similares às dos tutores presenciais, diferenciando-se apenas por ser a distância, sem ocorrência de encontros presenciais. Essa tutoria a distância representa uma porcentagem significativa das encontradas na educação a distância no cenário educacional atual em razão de sua dinamicidade e facilidade de realização, permitindo que possam ser realizadas sem deslocamento contando apenas com o espaço virtual.

Além disso, os tutores enfrentam desafios para interagir com os alunos, pois considerando que cada estudante possui um determinado perfil socioemocional, para o tutor é preponderante apropriar-se de meios diretamente relacionados a sua experiência, como o conhecimento em psicologia, mapeamento de turma e outros que possibilite entender a turma, para assim ser capaz de aproximar o estudante do ambiente virtual de estudos à medida que fortalece o vínculo com o tutor e seus pares. Lidar com o ser humano

é algo complexo, pois cada indivíduo apresenta um determinado perfil psicológico e experiências socioemocionais diversificadas podendo implicar diretamente no trajeto de aprendizado (Siqueira, 2024).

3 Plano de Ação

3.1 - Proposta de melhoria 1

Elemento da trilha: Videoaula

Problema identificado: o problema identificado seria a necessidade de intérprete de libras em videoaulas gravadas na modalidade de educação a distância (EAD).

A presença de um intérprete de libras não é apenas uma medida de excelência pedagógica, mas um imperativo legal e ético fundamental para garantir a acessibilidade plena e a equidade educacional.

Assim o cumprimento legal e direitos humanos com a presença do intérprete atende diretamente à Lei 10.436/2002 (Lei de Libras) e ao Decreto 5.626/2005, que reconhecem a Libras como meio legal de comunicação e expressão, e obrigam as instituições de ensino a garantir o acesso e a participação de pessoas surdas em todos os níveis e modalidades.

Proposta de melhoria: A melhoria para as vídeos aulas seriam adicionar o intérprete de libras para os alunos que sejam surdos possam entender melhor o conteúdo especialmente as explicações da professora e assim o aluno possa acompanhar o conteúdo de uma maneira mais produtiva, pois a depender da forma de aprendizagem do aluno só o conteúdo de slides ficam cansativos para se manter conectados a plataforma. Apesar de existir a opção de ativar legenda do google pode se tornar cansativo para o aluno prestar atenção nas legendas rápidas e conteúdos do slide.

O intérprete de Libras atua como um mediador linguístico essencial pois possibilita que o estudante surdo acesse o conteúdo completo das aulas, palestras e debates, traduzindo não apenas as palavras, mas também o contexto, o tom e as nuances acadêmicas da comunicação oral.

Diferente da legenda, que exige um processamento visual e linguístico duplo (leitura e acompanhamento do vídeo), a Libras é a primeira língua do estudante surdo, facilitando a retenção e o processamento cognitivo da informação.

Responsável pela melhoria: Coordenação/Gestão do Curso

3.2 - Proposta de melhoria 2

Elemento da trilha: Videoaula

Problema identificado: Um outro problema identificado nas videoaulas ainda pensando no contexto de inclusão é a ausência da presença da descrição pessoal das características da professora para atender os alunos cegos e fazer com que eles possam se sentir à vontade e conseguir imaginar as características físicas e de vestimentas da professora e assim se sintam mais acolhidos e focados nas aulas.

Proposta de melhoria: Início de cada vídeo além da apresentação de nome, formação a professora deve fazer uma descrição das suas vestimentas, características fenotípicas para que o aluno cego consiga formar uma imagem na mente dele e consiga se concentrar e se sinta mais próximo da professora e conectado ao ambiente virtual.

Responsável pela melhoria: Professor Especialista

3.3 - Proposta de melhoria 3

Elemento da trilha: Fórum do Módulo

Problema identificado: No fórum um do módulo senti necessidade de um feedback por parte da tutora individualizado de cada postagem dos estudantes. Em alguns teve comentários em outros não por parte da tutora.

No ambiente da educação a distância o fato do tutor não dar um feedback pode gerar no aluno uma desmotivação e dúvida se o que está sendo postado está coerente com a proposta do fórum e com a expectativa do avaliador.

A desmotivação no ambiente virtual da educação a distância pode gerar perda de foco do estudante e o mesmo se sentindo desassistido em razão de uma falta de retorno nas suas postagens pode levá-lo a desistência inviabilizando a conclusão do curso.

Proposta de melhoria: Para resolver a situação da falta de comentário nas postagens dos fóruns de discussão é necessário que a tutora tenha o cuidado de comentar cada postagem do fórum seja com uma resposta positiva ou ainda um questionamento de um ponto que não ficou muito claro na postagem referente a resolução de questões do fórum.

Responsável pela melhoria: Tutor

3.4 - Proposta de melhoria 4

Elemento da trilha: Checkout de Presença

Problema identificado: Na plataforma os alunos teriam que responder uma questão que contém letra a, b e c com no máximo 300 palavras. Alguns estudantes responderam no prazo outros não, porém a forma como a professora deu o retorno para os alunos me pareceu confusa, pois tanto as respostas satisfatórias com as insatisfatórias garantiram presença e até considero coerente, porém o retorno que a professora especialista dar tanto para as respostas insatisfatórias como para satisfatórias é o mesmo texto “padronizado”, ou seja, não dar para o aluno compreender bem em quais aspectos ele foi satisfatório e em quais ele não foi.

Proposta de melhoria: Como proposta de melhoria acredito que a professora especialista mesmo considerando presença tanto para respostas insatisfatórias como para respostas satisfatórias a professora especialista deveria dar um feedback com comentários personalizados de acordo com o que cada aluno postou, pois cada um deles postaram coisas distintas e merecem entender melhor como eles deveriam melhorar para assim conseguir uma aprendizagem mais significativa.

Responsável pela melhoria: Professor Especialista

3.5 - Proposta de melhoria 5

Elemento da trilha: Fale com a Tutoria

Problema identificado: o fale com a tutoria o layout da página poderia ser mais organizado e aparecesse as respostas do tutor logo abaixo das dúvidas dos alunos. Infelizmente achei confuso, pois às vezes acho que a tutora não respondeu, quando vou olhar com maior atenção consigo ver a resposta em mensagens mais recentes bem distantes do questionamento inicial.

Se essas respostas do tutor aparecesse abaixo de cada questionamento seria melhor para os alunos, pois a dúvida de um aluno pode ser a dúvida de outro e esse aluno conseguindo ver com facilidade a resposta do tutor otimiza seu tempo na execução das atividades já que não dar nem para o tutor nem para o aluno está sempre em tempo real na plataforma.

Proposta de melhoria: Organizar o layout da página de uma forma na qual as respostas do tutor no “fale com a tutoria” fiquem logo abaixo do questionamento de determinado aluno para assim promover uma certa celeridade na resolução de dúvidas que possam ser comuns a mais de um estudante.

Responsável pela melhoria: Coordenação/Gestão do Curso

3.6 - Proposta de melhoria 6

Elemento da trilha: Checkout de Presença

Problema identificado: No Checkout de Presença do Módulo 3 - Ação extensionista: “Vamos mediar?” não considero muito coerente a solicitação da postagem de vídeo, já que nem todo aluno tem a habilidade de se comunicar de forma virtual e expor sua imagem. Ficou perceptível que a atividade não foi simples sua execução, pois de 131 participantes apenas 45 conseguiram cumprir e enviar a atividade. Além disso, a depender das condições socioeconômicas, o aluno nem tem acesso a tecnologias digitais que permitam a gravação de um vídeo que contemple o que é solicitado na disciplina. Outro fato é que pode ter estudantes que são surdos e não tenham acesso a língua brasileira de sinais ficando inviabilizados de fazer a atividade prejudicando sua nota e seu progresso nas atividades de curso.

Proposta de melhoria: o professor poderia dar mais de uma opção de proposta para que os alunos pudessem escolher qual alternativa seria mais prática para execução da atividade e além disso, todos os públicos seriam atendidos de uma forma mais inclusiva e com mais facilidade.

Responsável pela melhoria: Professor Especialista

3.7 - Proposta de melhoria 7

Elemento da trilha: Modelo do Relatório da Ação de Extensão

Problema identificado: No modelo de relatório de ação de extensão o professor poderia nas referências ter colocado os modelos de referências de acordo com cada modelo de trabalho citado orientado pela Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT), pois observando os poucos trabalhos enviados pelos estudantes alguns deles estavam sem referências, e talvez um dos motivos para a ausência delas seja a dificuldade que muitos alunos têm em organizar as referências e pensando em determinados públicos específicos que não tem rotina de fazer trabalhos acadêmicos. A presença desses modelos para se referenciar iria ajudar bastante para que eles pudessem se basear e entregar seus relatórios referenciados e assim sendo mais proveitosos para sua formação.

Proposta de melhoria: Para resolução dessa situação seria necessário que professor (a) nos próximos modelos de relatórios pudessem inserir alguns modelos de referências de distintos tipos de trabalho (artigo, livro, comunicado técnico, lei, dissertação de mestrado, anais, etc) de acordo com a ABNT.

Essa proposta se alinha com os elementos da trilha, pois facilitaria para o estudante e para o professor conseguir fazer e corrigir, respectivamente, as referências dando uma maior confiabilidade e credibilidade aos trabalhos produzidos.

Responsável pela melhoria: Professor Especialista

3.8 - Proposta de melhoria 8

Elemento da trilha: Fórum do Módulo

Problema identificado: No fórum 3 tinha o seguinte questionamento: “A mediação está prevista na Lei n. 13.140/2015, possuindo oito princípios. Qual/quais deles você considera mais importante durante o processo de mediação? Discorra sobre essa importância”. Na minha visão essa pergunta poderia pedir também a aplicação de exemplos cotidianos de mediação, pois o aluno associaria o conteúdo com as vivências de sua realidade e assim conseguiria expor suas ideias de uma forma mais aplicada fortalecendo assim seu aprendizado .

Proposta de melhoria: A proposta de melhoria é sugerir se possível solicitar em questões de fórum que o aluno relacione o conteúdo com sua vivência no seu cotidiano para que possa citar exemplos do seu espaço para assim tudo que ele aprender na teoria consiga fazer sentido com suas experiências cotidianas e práticas .

Responsável pela melhoria: Professor Especialista

3.9 - Proposta de melhoria 9

Elemento da trilha: Enunciado de atividade ou avaliação

Problema identificado: Todas as atividades dos módulos tem o mesmo perfil que seria videoaula, fórum de discussão, avaliação de múltipla escolha, plano de ação. Os alunos acabam ficando entediados com propostas idênticas ao longo dos módulos podendo levar ao risco de desistência do curso.

Proposta de melhoria: O ideal seria ter diversificado mais as propostas com a presença, por exemplo, de uma gamificação as quais fosse Implementado “badges/medalhas virtuais” para marcos importantes (ex.: "Participação Constante", "maior nota em quiz virtual" "Ajuda ao Colega", "Primeira Atividade Entregue no Prazo").O tutor seria o responsável por concedê-las.

Outra opção seria criação de mapas mentais ou mapas conceituais, diário de bordo reflexivo, avaliação em pares de atividades de colegas.. Além de diversificar as formas de

propostas, a tendência é mobilizar os alunos a ter uma participação mais efetiva nos módulos.

Responsável pela melhoria: Tutor

3.10 - Proposta de melhoria 10

Elemento da trilha: Fale com a Tutoria

Problema identificado: No campo fale com a tutoria não consegui ver alguns tópicos de dúvidas cadastrados. Levando em conta que tenha alguns tópicos cadastrados como por exemplo, dúvidas no fórum de discussão, dúvidas na navegação na plataforma, dúvida sobre notas, dúvidas sobre prazos das atividades ficaria mais prático para o aluno que tiver com determinada dúvida em algum assunto específico perguntar e acompanhar as dúvidas de outros colegas.

Proposta de melhoria: O ideal é ter a Implementação de categorias Obrigatórias.

Antes de enviar uma nova dúvida, o aluno deverá obrigatoriamente selecionar uma categoria em um menu *dropdown* (lista suspensa) ou *radio buttons* (botões de seleção).

Como sugestão de tópicos:

Dúvidas no Fórum de Discussão (Regras, participação, visualização de *posts*).

Dúvidas na Navegação na Plataforma (Acesso a módulos, *links* quebrados, *layout*).

Dúvidas sobre Notas e Avaliação (Lançamento de notas, critérios de correção, vista de prova/trabalho).

Dúvidas sobre Prazos das Atividades (Datas de entrega, agendamento de testes, prorrogações).

Dúvidas sobre o Conteúdo/Disciplina (Esclarecimento de conceitos específicos).

Problemas Técnicos/Acesso (*Login*, erro na submissão, *upload* de arquivos).

Outros assuntos (Para questões que não se encaixam nas categorias acima).

Responsável pela melhoria: Tutor

4 Considerações finais

Este plano de ação, focado na otimização do modelo de tutoria da disciplina extensionista, representa um passo crucial para elevar a qualidade da mediação pedagógica e, conseqüentemente, maximizar o aproveitamento e a aprendizagem dos estudantes no Programa UFMS Digital da Agead/UFMS.

A otimização dos tempos de resposta e a diversificação das estratégias de interação pedagógica (com a sugestão de ferramentas mais dinâmicas) devem reduzir a evasão e aumentar o engajamento e a satisfação dos discentes.

A análise dos pontos críticos revelou a necessidade de aprimorar a comunicação síncrona e assíncrona e a capacitação contínua dos tutores. As melhorias propostas, como a implementação de uma trilha de formação específica para tutores extensionistas e a criação de canais de feedback estruturados, visam transformar o modelo de tutoria, tornando-o mais proativo, personalizado e adaptável às demandas da educação digital e extensionista.

Portanto, na tutoria a distância, o tutor é um profissional de fundamental importância, pois além de dar um suporte ao aluno, permite que o aluno tenha um sentimento de acolhimento e pertencimento e se sinta motivado a continuar suas atividades, pois o mesmo tem a segurança de que não está sozinho e sabe que tem alguém com quem ele possa contar para conseguir lograr suas atividades com êxito.

5 Referências

BRASIL. Lei n.º 10.436, de 24 de abril de 2002. Dispõe sobre a Língua Brasileira de Sinais – Libras e dá outras providências. **Diário Oficial da União:** seção 1, Brasília, DF, n. 79, p. 23, 25 abr. 2002.

Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2002/l10436.htm. Acesso em 25 de novembro de 2025.

BRASIL. Decreto n.º 5.626, de 22 de dezembro de 2005. Regulamenta a Lei n.º 10.436, de 24 de abril de 2002, que dispõe sobre a Língua Brasileira de Sinais – Libras, e o art. 18 da Lei n.º 10.098, de 19 de dezembro de 2000. **Diário Oficial da União:** seção 1, Brasília, DF, n. 246, p. 27-31, 23 dez. 2005. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2004-2006/2005/decreto/d5626.htm. Acesso em: 24 de novembro de 2025.

OLIVEIRA JUNIOR, J.F.A. **Tutoria na Educação a Distância e a Inclusão de Estudantes com Deficiência Visual**. Rio de Janeiro, Instituto Benjamin Constant, 2025, p.27.

SALVATI, C. R. ; SECRETTI, S.S.T. O papel dos tutores no ensino a distância. In: ENCONTRO INTERNACIONAL DE JOVENS INVESTIGADORES, 6., 2019, São Luís. **VI Encontro Internacional de Jovens Investigadores**. Campina Grande: Editora Realize, 2019.p.1-12. Disponível em:

https://editorarealize.com.br/editora/anais/join/2019/TRABALHO_EV124_MD1_SA70_ID4_30_15072019150555.pdf. Acesso em: 5 dez. 2025.

SIQUEIRA, K. S. O papel do Tutor na consolidação da aprendizagem na EAD: reflexões sobre a prática. **Revista Brasileira de Aprendizagem Aberta**, São Paulo, v. 22, n. 1, p. 702-710, 2024. DOI: <https://doi.org/10.17143/rbaad.v22i1.702>.

SOUZA, M. M. O papel do tutor na educação à distância. **Trajetória Multicursos**, Minas Gerais, v. 14, n. 1, p. 3-14, jun./ago. 2021.