

## **Manual Operacional da Sead/Ufes para Mediadores(as) Pedagógicos(as) de Cursos da Educação a Distância (EaD)**



## **APRESENTAÇÃO**

Este Manual Operacional tem por finalidade orientar, padronizar e qualificar a atuação dos(as) Mediadores(as) Pedagógicos(as) dos cursos ofertados no formato de Educação a Distância (EaD) no âmbito da Universidade Federal do Espírito Santo (Ufes), sob intermediação da Superintendência de Educação a Distância (Sead).

O documento consolida diretrizes operacionais, fluxos de trabalho, responsabilidades e instrumentos de apoio, em consonância com o Decreto nº 12.456/2025; as normas institucionais da Ufes; as Instruções Normativas da Sead; e as boas práticas observadas em Universidades Federais credenciadas no MEC e que obtiveram conceito 5.



## **CAPÍTULO 1 - FINALIDADE DA MEDIAÇÃO NA SEAD/UFES**

A atuação do(a) Mediador(a) Pedagógico(a) na Sead/Ufes caracteriza-se como função específica, destinada a:

- I. apoiar o processo de ensino-aprendizagem em ambientes virtuais;
- II. promover a interação entre estudantes, docentes, conteúdos e a instituição;
- III. contribuir para a permanência, o êxito acadêmico e a inclusão dos estudantes;
- IV. assegurar a qualidade pedagógica da oferta EaD, sem caracterização de exercício de docência.

## **CAPÍTULO 2 - PERFIL DO(A) MEDIADOR(A) PEDAGÓGICO**

O(A) Mediador(a) Pedagógico(a) deve apresentar/possuir:

- I. formação acadêmica compatível com a área do curso ou educação;
- II. domínio funcional do Ambiente Virtual de Aprendizagem (AVA);
- III. habilidades de comunicação escrita e digital;
- IV. capacidade de mediação pedagógica e acompanhamento discente;
- V. postura ética, colaborativa e institucional;
- VI. compromisso com práticas inclusivas, acessíveis e equitativas.

## **CAPÍTULO 3- PAPÉIS E LIMITES DE ATUAÇÃO**

Compete ao(a) Mediador(a) Pedagógico(a) viabilizar/promover a(o):

- I. Mediação pedagógica no AVA;
- II. Orientação aos estudantes quanto à organização dos estudos;
- III. Acompanhamento do engajamento e da participação discente;
- IV. Promoção de interações pedagógicas;
- V. Registro e comunicação de informações acadêmicas relevantes.
- VI. Registro de notas e conceitos finais

### **NÃO compete ao(a) Mediador(a):**

- I. Elaborar avaliações somativas;
- II. Definir conteúdos curriculares;
- III. Alterar planos de ensino ou PPC;
- IV. Substituir o docente responsável.

## **CAPÍTULO 4 - ESTRUTURA DE GOVERNANÇA E ARTICULAÇÃO**

Para que haja uma atuação eficaz o(a) Mediador(a) Pedagógico(a) deverá articular-se com:

- I. o Docente - responsável pelo conteúdo e avaliação do curso;
- II. a Coordenação de Mediadores(as) Pedagógicos(as) - acompanhamento, supervisão e apoio direto;
- III. a Coordenação de Curso - gestão acadêmica do curso;
- IV. a Sead/Ufes - instância institucional de normatização, avaliação e decisão.

## **CAPÍTULO 5 - CICLO OPERACIONAL DO(A) MEDIADOR(A) PEDAGÓGICO(A)**

### **5.1. No início da oferta do curso e dos períodos letivos**

- I. Participar da reunião de alinhamento inicial;
- II. Conhecer PPC, plano de ensino e cronograma;
- III. Testar acesso ao AVA e ferramentas;



- IV. Publicar mensagem de acolhimento aos estudantes.

## **5.2. No acompanhamento Contínuo**

- I. Acessar regularmente o AVA;
- II. Moderar fóruns e atividades;
- III. Responder dúvidas dentro dos prazos institucionais;
- IV. Monitorar engajamento e participação;
- V. Registrar interações pedagógicas.

## **5.3 No acompanhamento de Permanência**

- I. Identificar estudantes em risco acadêmico;
- II. Realizar contatos pedagógicos orientadores;
- III. Encaminhar casos críticos à Coordenação de Mediadores(as).

## **5.4 No encerramento da Oferta**

- I. Consolidar registros e relatórios finais;
- II. Participar da avaliação institucional;
- III. Realizar autoavaliação;
- IV. Apresentar sugestões de melhoria.

## **CAPÍTULO 6 - COMUNICAÇÃO INSTITUCIONAL**

O(A) Mediador(a) Pedagógico(a) deve:

- I. utilizar exclusivamente canais institucionais;
- II. manter linguagem clara, respeitosa e inclusiva;
- III. registrar orientações relevantes no AVA;
- IV. utilizar o e-mail institucional;
- V. respeitar fluxos e prazos definidos pela Sead;
- VI. preservar o sigilo das informações acadêmicas.

## **CAPÍTULO 7 - REGISTROS E RELATÓRIOS OBRIGATÓRIOS**

São instrumentos obrigatórios da atuação do(a) Mediador(a) Pedagógico(a):

- I. Relatório Mensal de Acompanhamento da Turma;
- II. Relatório Final de Mediação Pedagógica (Encerramento);
- III. Autoavaliação do Mediador.

Os modelos padronizados são definidos pela Sead/Ufes e estão inseridos neste Manual como anexos.

## **CAPÍTULO 8 - AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO**

A atuação do(a) Mediador(a) Pedagógico(a) será avaliada periodicamente, por período letivo, considerando:

- I. qualidade da mediação pedagógica;
- II. regularidade e efetividade das interações;
- III. cumprimento das atribuições e normas;
- IV. contribuição para a permanência discente;
- V. resultados das avaliações institucionais.

Os resultados subsidiarão ações de melhoria, capacitação, recondução ou desligamento.



## **CAPÍTULO 9 - FORMAÇÃO E DESENVOLVIMENTO**

A formação e o desenvolvimento profissional compreende um processo contínuo de atualização, reflexão, aprimoramento das práticas docentes e está definido da seguinte forma:

- I. A formação inicial é obrigatória para início da atuação;
- II. A formação continuada é periódica e obrigatória;
- III. A não participação injustificada pode implicar impedimento de atuação;
- IV. A Sead/Ufes definirá trilhas formativas e ações de capacitação.

## **CAPÍTULO 10 - ÉTICA, CONFORMIDADE E PROTEÇÃO DE DADOS**

O(A) Mediador(a) Pedagógico(a) deve:

- I. observar a legislação educacional e normas da Ufes;
- II. respeitar a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) e o sigilo acadêmico;
- III. adotar postura ética e profissional;
- IV. comunicar irregularidades à Coordenação de Mediadores(as) Pedagógicos(as).

## **CAPÍTULO 11 - ORIENTAÇÕES GERAIS**

Os Procedimentos Operacionais Padrão do(a) Mediador(a) Pedagógico(a) disciplinam o suporte administrativo e estratégico às instâncias de gestão, assegurando a articulação institucional, a organização dos processos decisórios, o monitoramento de demandas e prazos e o fluxo adequado de informações, em consonância com as diretrizes da Universidade e os princípios da administração pública.

Os checklists operacionais do(a) Mediador(a) Pedagógico(a) constituem instrumentos de apoio à execução, ao monitoramento e à verificação de conformidade dos Procedimentos Operacionais Padrão, assegurando padronização, rastreabilidade, transparência e suporte efetivo às instâncias de gestão.

Este Manual é de observância obrigatória por todos(as) os(as) Mediadores(as) Pedagógicos(as) da Sead/Ufes e poderá ser atualizado conforme alterações normativas ou institucionais. Casos omissos serão analisados e dirimidos pela Direção da Sead/Ufes.

## **CAPÍTULO 12 - ANÁLISE TÉCNICA, AJUSTE(S) E VALIDAÇÃO PELA EQUIPE RESPONSÁVEL**

Período: 02/2026 a 04/2026.

## **CAPÍTULO 13 - HOMOLOGAÇÃO PELA DIRETORIA DA SEAD/UFES**

Data: 05/2026.

## **CAPÍTULO 14 - REVISÃO E ATUALIZAÇÃO PERIÓDICA DO MANUAL**

Data prevista: 01/2027.



## ANEXOS

### ANEXO 1 - PROCEDIMENTOS OPERACIONAIS PADRÃO (POPs) - ATUAÇÃO DO(A) MEDIADOR(A) PEDAGÓGICO(A)

#### 1.1. IDENTIFICAÇÃO

Instituição: Universidade Federal do Espírito Santo (Ufes)

Unidade: Superintendência de Educação a Distância (Sead)

Aplicação: Cursos de graduação e pós-graduação ofertados na modalidade EaD

Responsável pela aplicação: Mediador(a) Pedagógico(a) de Curso EaD

Articulação institucional: Coordenação de Curso EaD, Coordenação de Mediadores(as) Pedagógicos(as), Docentes, Polos EaD

#### 1.2. BASE NORMATIVA

Decreto nº 12.456, de 19 de maio de 2025

Portarias MEC relativas à Educação a Distância

Instrumentos de Avaliação do INEP/MEC

Estatuto e Regimento Geral da Ufes

Normas internas da Sead/Ufes

#### 1.3. OBJETIVO

Padronizar a atuação dos(as) Mediadores(as) Pedagógicos(as) nos cursos EaD da Ufes, assegurando:

- I. Qualidade do processo de ensino-aprendizagem;
- II. Acompanhamento sistemático dos estudantes;
- III. Integração pedagógica com docentes e coordenações;
- IV. Conformidade com o marco regulatório da EaD.

#### 1.4. PERFIL E ATRIBUIÇÕES GERAIS DO(A) MEDIADOR(A) PEDAGÓGICO(A)

O(A) Mediador(a) Pedagógico(a) é o profissional que atua no acompanhamento pedagógico dos estudantes, apoiando o processo de ensino-aprendizagem em atividades síncronas, assíncronas e presenciais previstas no PPC, sem prejuízo das atribuições docentes.

#### POP 01 – Integração inicial e planejamento da atuação

Objetivo: Garantir alinhamento inicial do(a) mediador(a) com o curso e a disciplina.

Atividades principais:

- I. Conhecer o PPC do curso e o plano de ensino da(s) disciplina(s);
- II. Compreender a metodologia EaD adotada pela Ufes;
- III. Participar de reuniões de alinhamento com coordenação e docentes;
- IV. Conhecer o cronograma acadêmico e o calendário de avaliações;
- V. Acessar e demandar a configuração dos ambientes virtuais de aprendizagem (AVA).

#### POP 02 – Atuação pedagógica no Ambiente Virtual de Aprendizagem

Objetivo: Mediar o processo de aprendizagem no AVA de forma ativa e qualificada.

Atividades principais:



- I. Acompanhar fóruns, atividades e interações no AVA;
- II. Estimular a participação e o engajamento dos estudantes;
- III. Orientar os estudantes quanto às atividades propostas;
- IV. Identificar dificuldades recorrentes de aprendizagem;
- V. Manter comunicação pedagógica ética, respeitosa e institucional.

### **POP 03 – Mediação em atividades síncronas e presenciais**

Objetivo: Apoiar pedagogicamente as atividades síncronas e presenciais previstas.

Atividades principais:

- I. Participar das atividades síncronas conforme planejamento;
- II. Apoiar o docente na condução pedagógica das atividades;
- III. Orientar estudantes quanto à participação e frequência;
- IV. Registrar ocorrências pedagógicas relevantes;
- V. Apoiar a organização das avaliações presenciais, quando designado.

### **POP 04 – Acompanhamento da aprendizagem e do desempenho discente**

Objetivo: Monitorar o progresso acadêmico dos estudantes.

Atividades principais:

- I. Acompanhar frequência e participação dos estudantes;
- II. Identificar estudantes em risco de evasão ou baixo desempenho;
- III. Realizar ações de apoio e orientação pedagógica;
- IV. Encaminhar situações específicas ao docente ou coordenação;
- V. Registrar intervenções pedagógicas realizadas.

### **POP 05 – Apoio aos processos avaliativos**

Objetivo: Apoiar a execução e a compreensão dos processos avaliativos.

Atividades principais:

- I. Orientar estudantes sobre critérios e instrumentos de avaliação;
- II. Apoiar o docente na operacionalização das avaliações;
- III. Esclarecer dúvidas pedagógicas dos estudantes;
- IV. Registrar situações atípicas ocorridas durante avaliações;
- V. Encaminhar registros à coordenação quando necessário.

### **POP 06 – Comunicação e encaminhamento de demandas**

Objetivo: Assegurar comunicação clara e fluxos adequados de encaminhamento.

Atividades principais:

- I. Utilizar exclusivamente os canais institucionais de comunicação;
- II. Responder às demandas discente dentro dos prazos estabelecidos;
- III. Encaminhar questões acadêmicas ao docente;
- IV. Encaminhar questões administrativas à coordenação ou Sead;
- V. Manter registro das comunicações relevantes.

### **POP 07 – Registros, relatórios e conformidade**

Objetivo: Garantir rastreabilidade e conformidade da atuação do(a) mediador(a).

Atividades principais:

- I. Elaborar relatórios periódicos de mediação pedagógica;



- II. Registrar atividades realizadas no sistema institucional no Relatório Mensal de Acompanhamento da Turma;
- III. Organizar evidências para avaliações internas e externas;
- IV. Atender às solicitações da coordenação e da Sead;
- V. Manter atualização cadastral e documental.

#### **POP 08 – Conduta ética, acessibilidade e inclusão**

Objetivo: Assegurar atuação ética, inclusiva e alinhada aos valores institucionais.

Atividades principais:

- I. Respeitar os princípios éticos e institucionais da Ufes;
- II. Adotar práticas pedagógicas inclusivas e acessíveis (Desenho Universal para a Aprendizagem - DUA; Adaptações Curriculares; Recursos de Tecnologia Assistiva; Acessibilidade Comunicacional; Atendimento Educacional Especializado - AEE, etc.);
- III. Resguardar dados pessoais e informações acadêmicas;
- IV. Manter postura profissional nas interações;
- V. Comunicar situações sensíveis à coordenação.

#### **1.5. REVISÃO DOS POPs**

Os POPs serão revisados anualmente ou sempre que houver alterações normativas relevantes, sob responsabilidade e condução da Direção da Sead/Ufes.

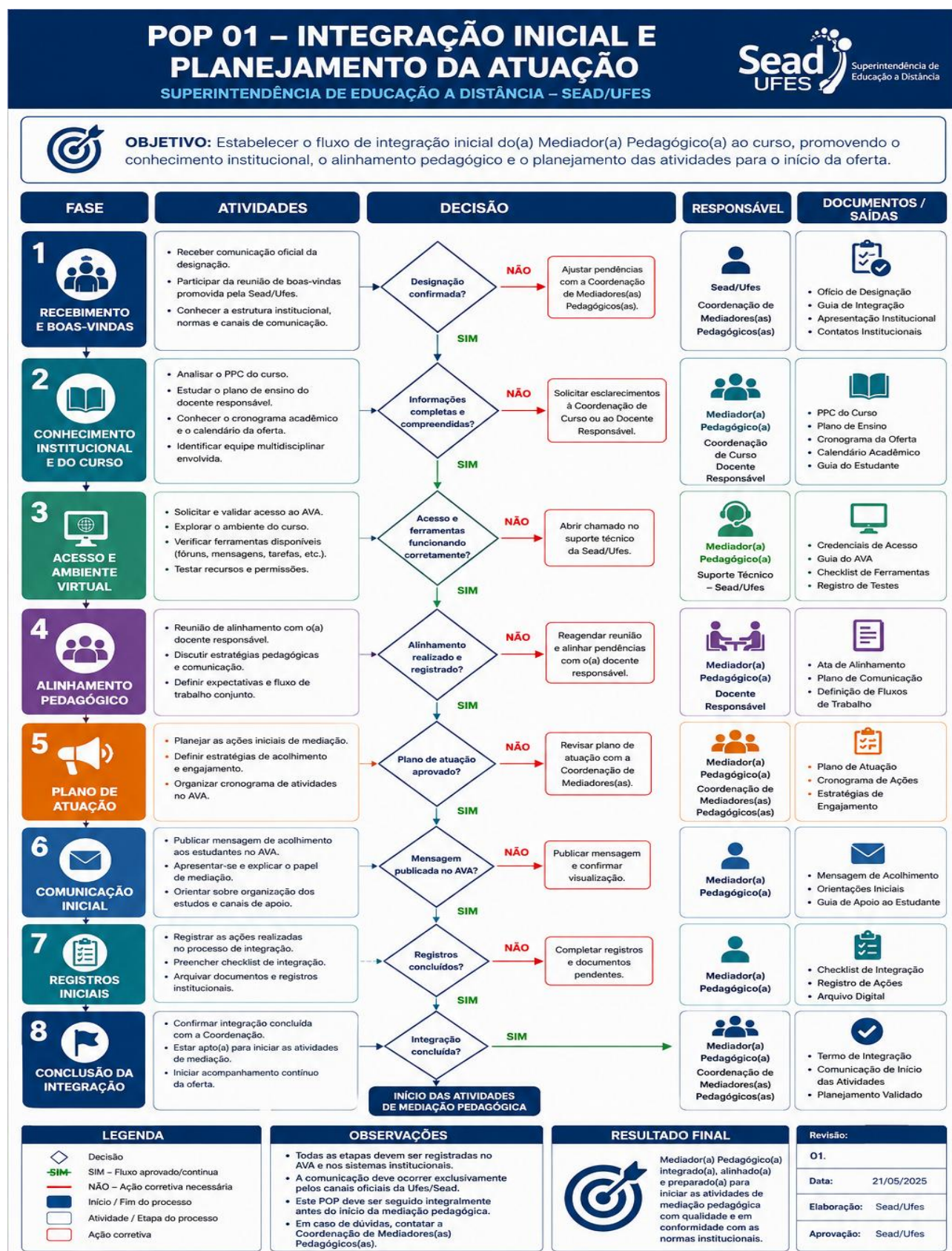
#### **1.6. DISPOSIÇÕES FINAIS**

Este anexo integra as normas internas da Sead/Ufes e deverá ser observado por todos os(as) Mediadores(as) Pedagógicos(as) atuantes nos cursos EaD, em articulação com as coordenações e demais instâncias institucionais.





## ANEXO 2 – FLUXOGRAMAS INSTITUCIONAIS DOS PROCEDIMENTOS OPERACIONAIS PADRÃO (POPs)



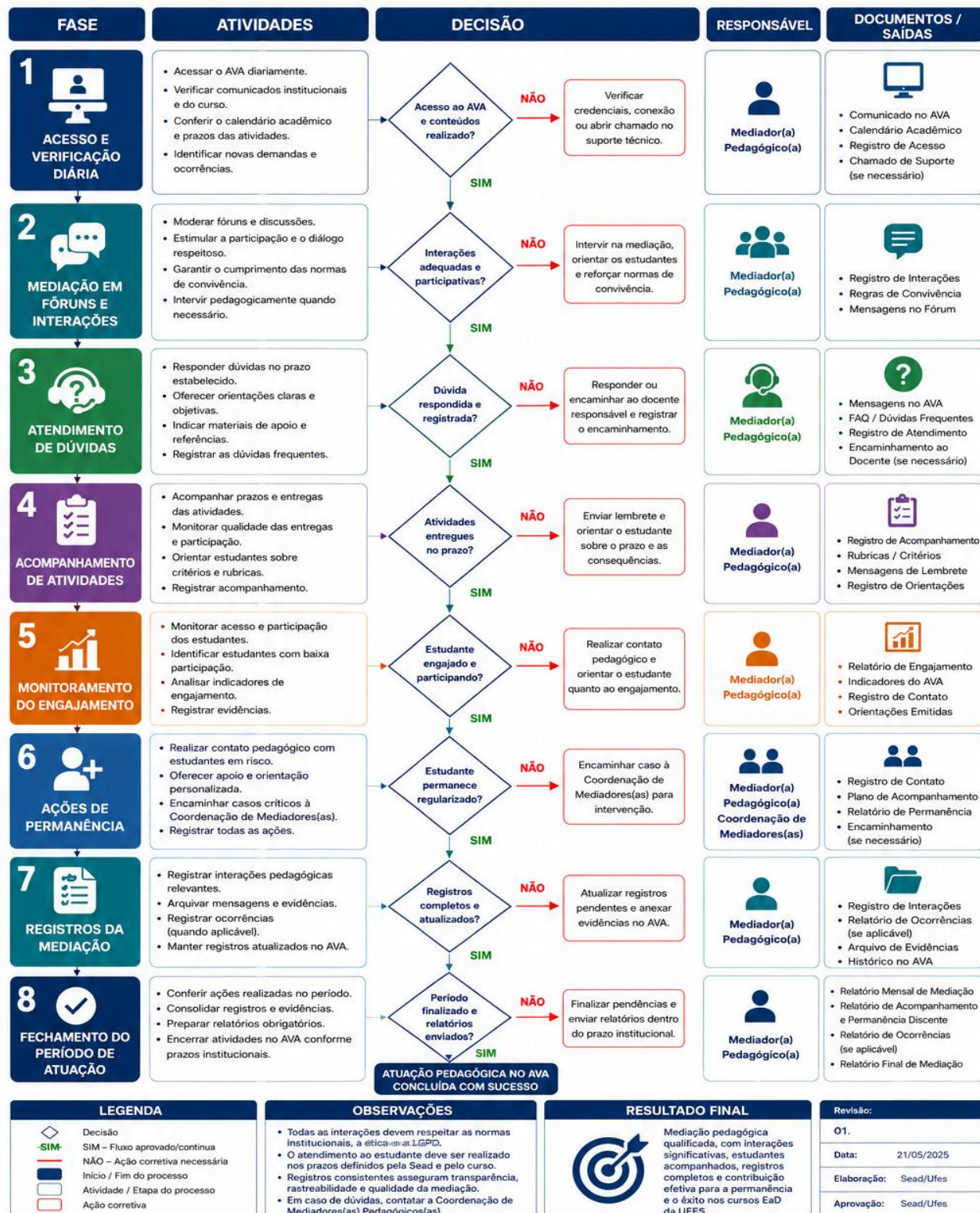


# POP 02 – ATUAÇÃO PEDAGÓGICA NO AMBIENTE VIRTUAL DE APRENDIZAGEM

SUPERINTENDÊNCIA DE EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA – SEAD/UFES



**OBJETIVO:** Estabelecer o fluxo de atuação pedagógica do(a) Mediador(a) Pedagógico(a) no Ambiente Virtual de Aprendizagem (AVA), assegurando interações qualificadas, acompanhamento discente, mediação de atividades e registro das ações pedagógicas em conformidade com as normas institucionais.



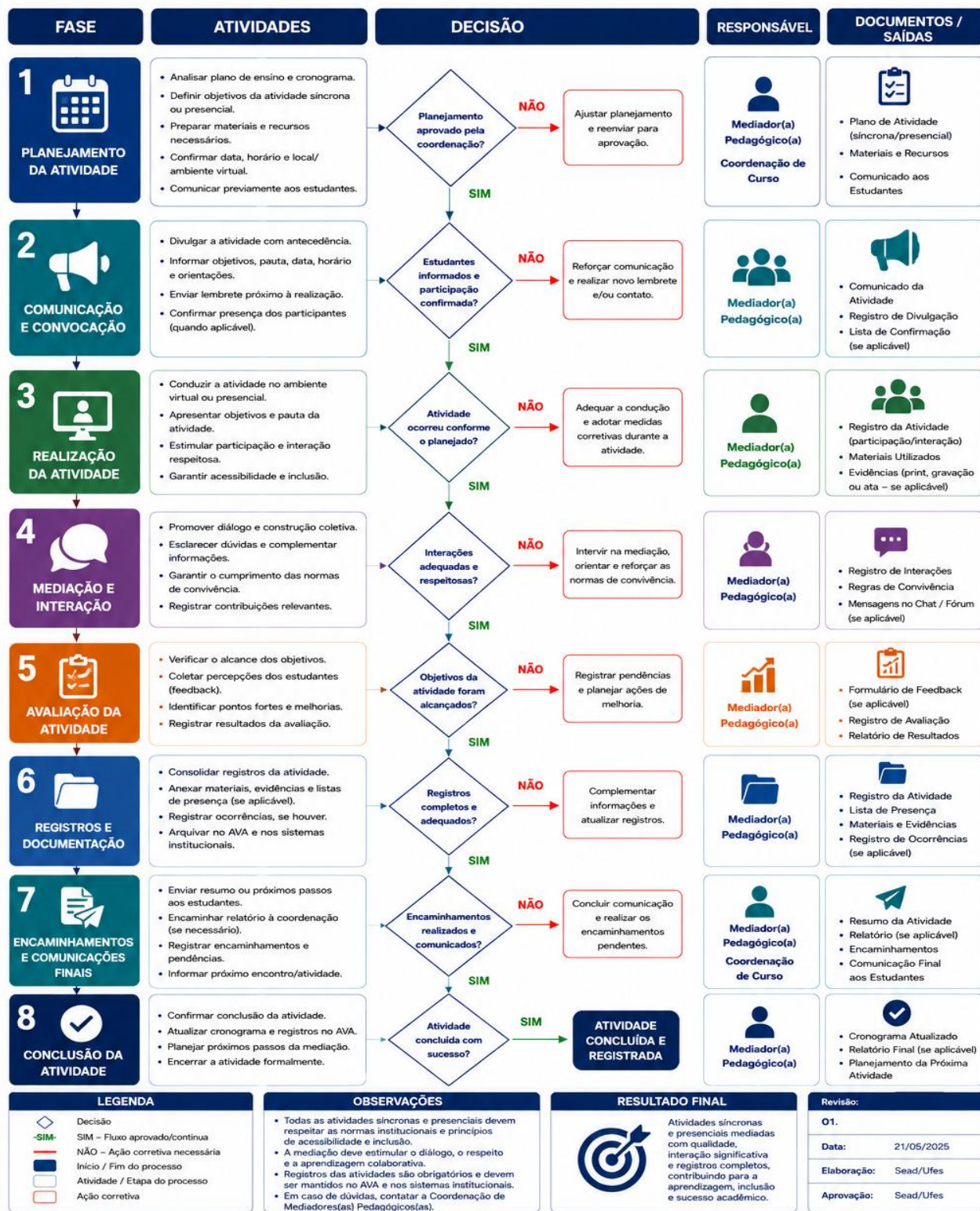


# POP 03 – MEDIAÇÃO EM ATIVIDADES SÍNCRONAS E PRESENCIAIS

SUPERINTENDÊNCIA DE EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA – SEAD/UFES



**OBJETIVO:** Estabelecer o fluxo de mediação pedagógica em atividades síncronas e presenciais, garantindo a organização, condução, interação e registro das ações, em conformidade com as normas institucionais e com foco na aprendizagem e na inclusão.



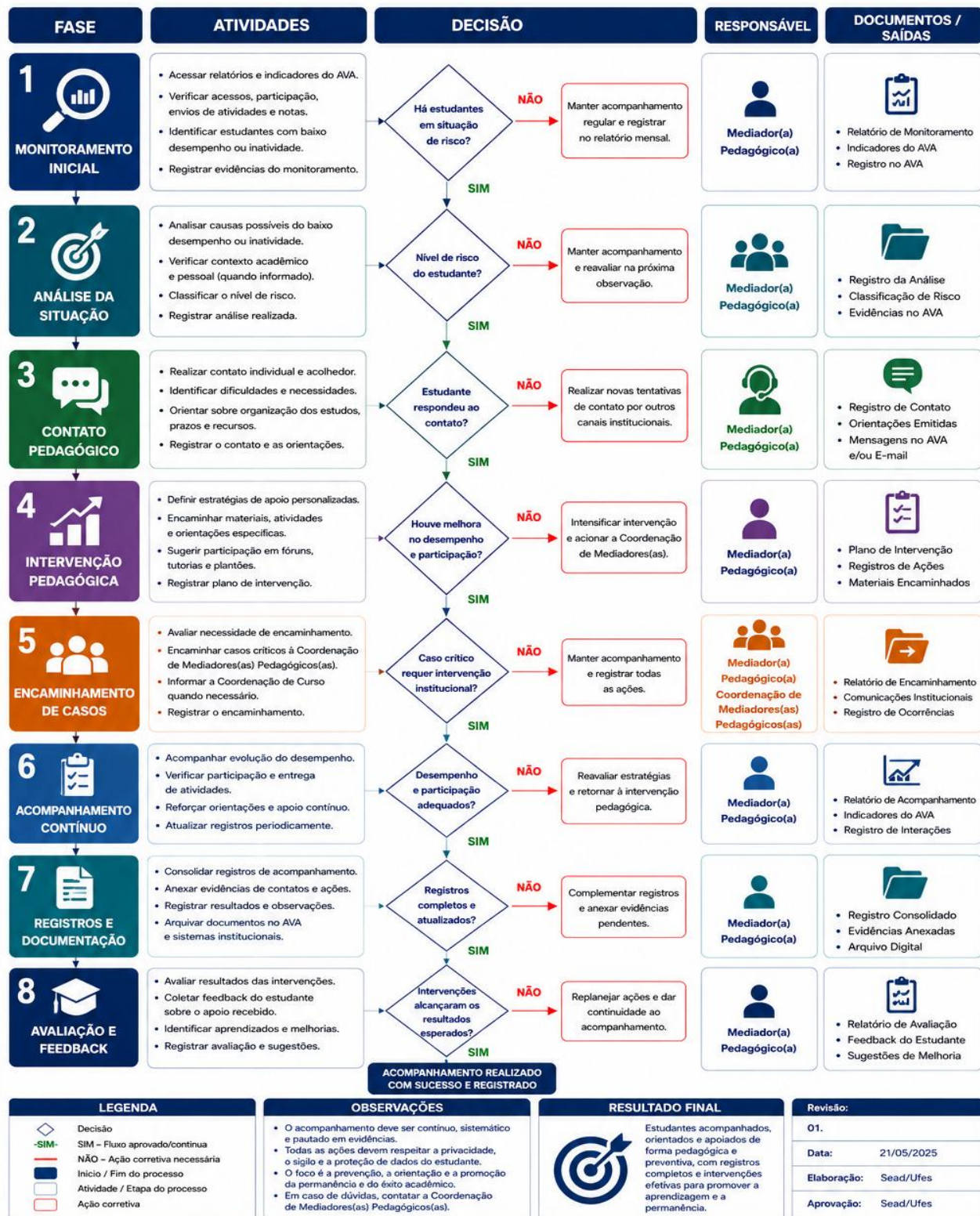


# POP 04 – ACOMPANHAMENTO DA APRENDIZAGEM E DO DESEMPENHO DISCENTE

SUPERINTENDÊNCIA DE EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA – SEAD/UFES



**OBJETIVO:** Estabelecer o fluxo de acompanhamento sistemático da aprendizagem e do desempenho discente, visando identificar, orientar e intervir de forma pedagógica e preventiva para promover a permanência, o êxito acadêmico e a inclusão.



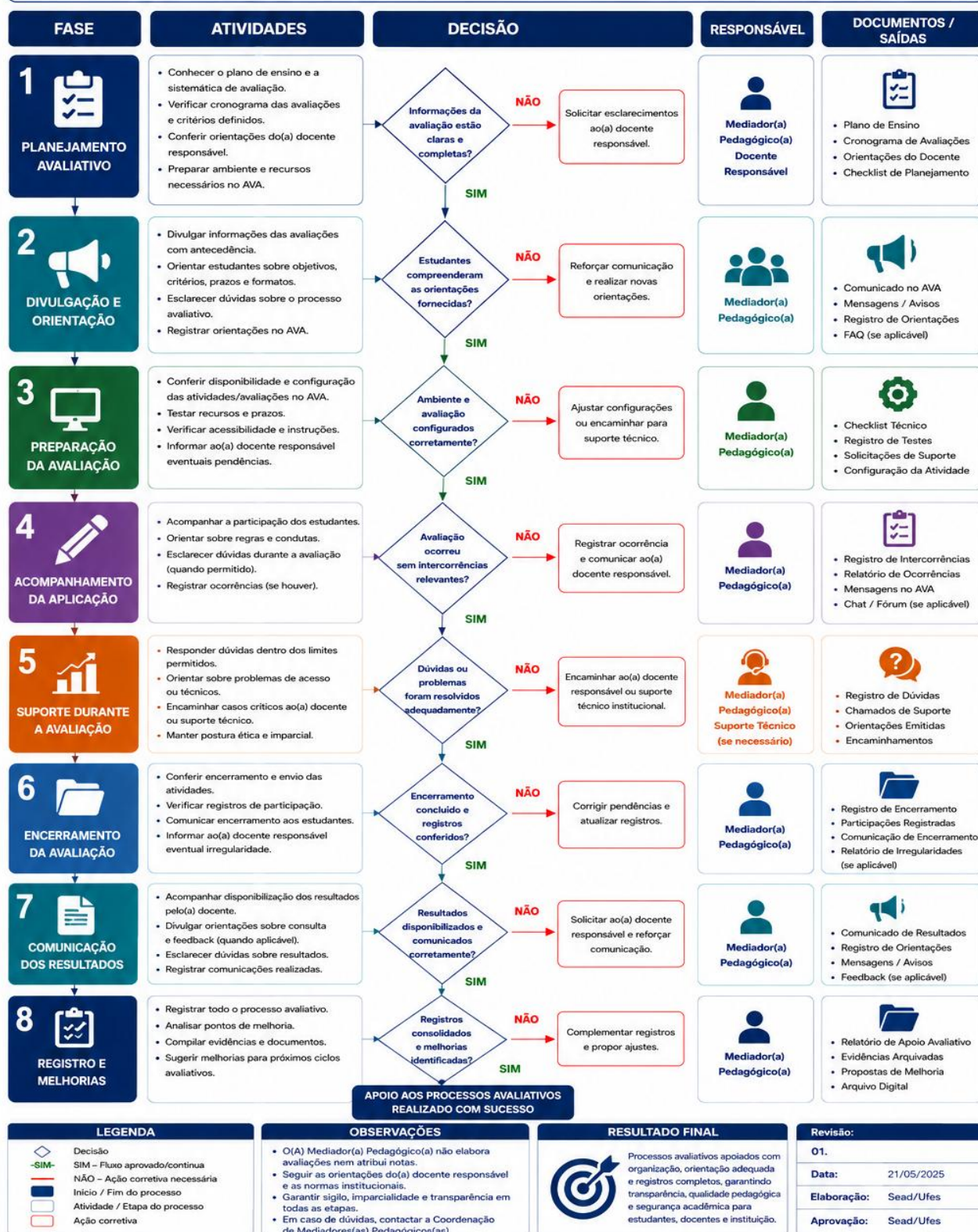


# POP 05 – APOIO AOS PROCESSOS AVALIATIVOS

SUPERINTENDÊNCIA DE EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA – SEAD/UFES



**OBJETIVO:** Estabelecer o fluxo de apoio do(a) Mediador(a) Pedagógico(a) aos processos avaliativos, garantindo organização, transparência, orientação aos estudantes e registro adequado, em conformidade com as normas institucionais e os planos de ensino.



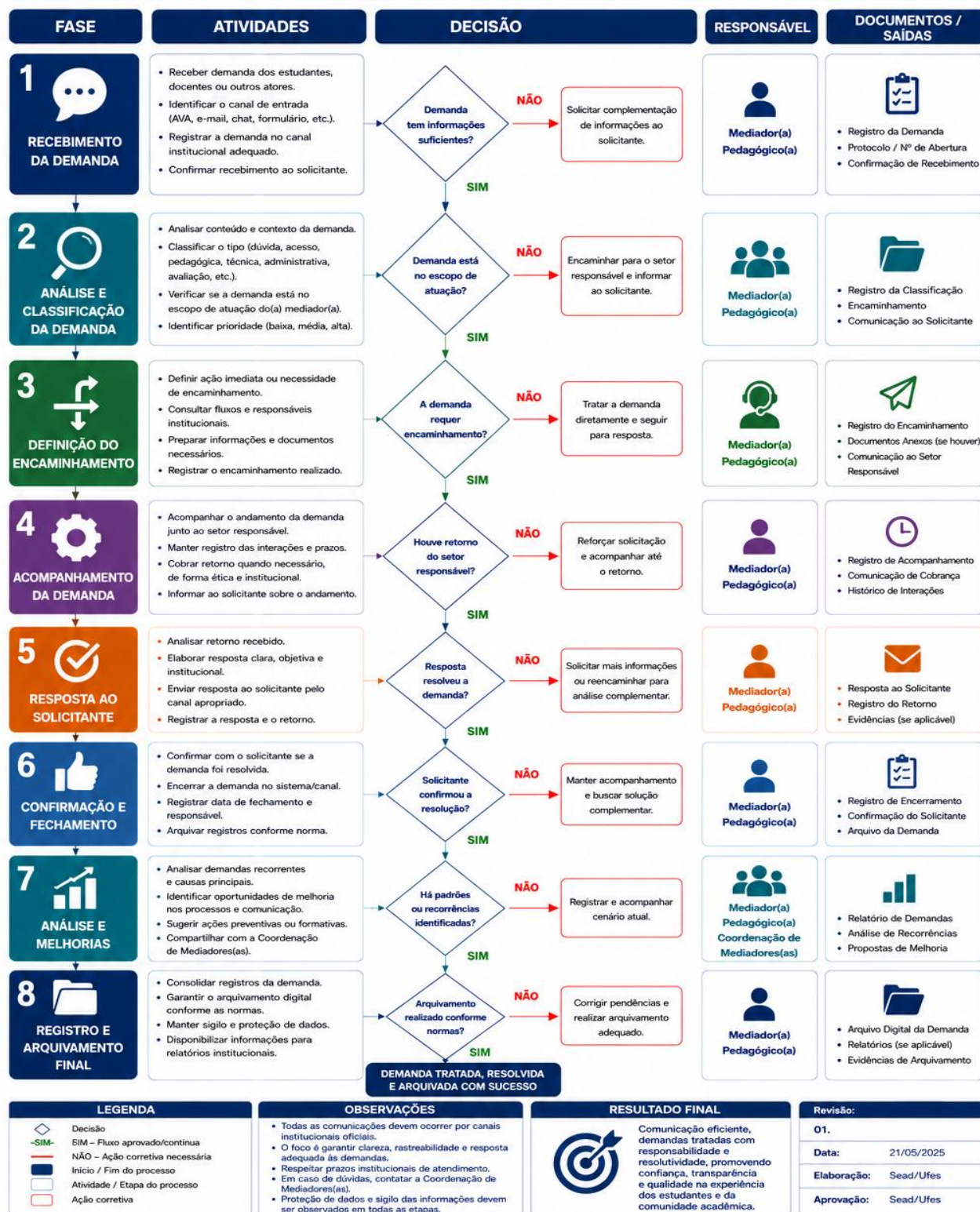


# POP 06 – COMUNICAÇÃO E ENCAMINHAMENTO DE DEMANDAS

SUPERINTENDÊNCIA DE EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA – SEAD/UFES



**OBJETIVO:** Estabelecer o fluxo de comunicação e encaminhamento de demandas, garantindo registro adequado, tratamento responsável, retorno aos envolvidos e solução efetiva, em conformidade com as normas institucionais.



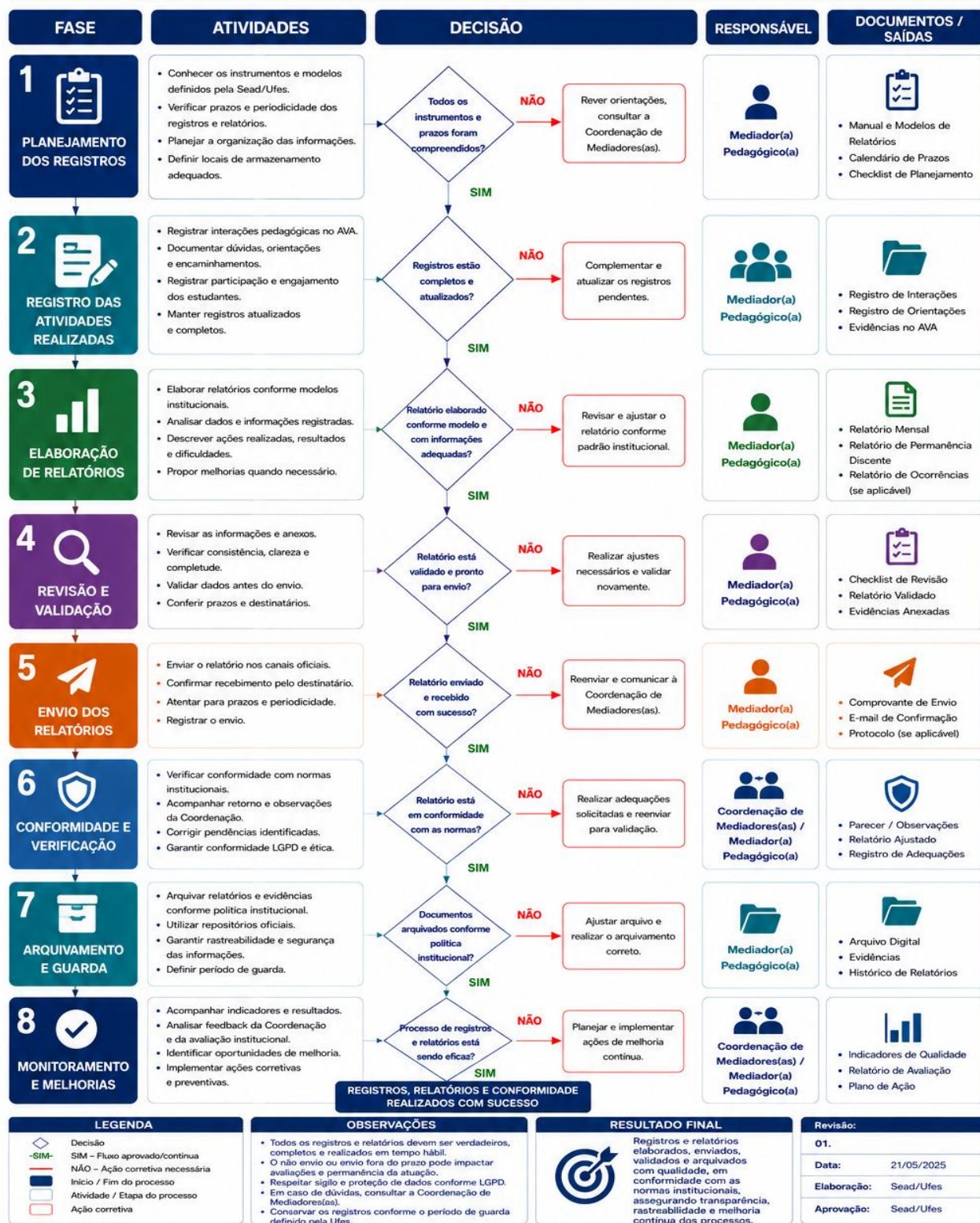


# POP 07 – REGISTROS, RELATÓRIOS E CONFORMIDADE

## SUPERINTENDÊNCIA DE EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA – SEAD/UFES



**OBJETIVO:** Estabelecer o fluxo de registros, relatórios e conformidade das atividades do(a) Mediador(a) Pedagógico(a), assegurando a rastreabilidade, a transparência, a qualidade das informações e o cumprimento das normas institucionais.





# POP 08 – CONDUTA ÉTICA, ACESSIBILIDADE E INCLUSÃO

SUPERINTENDÊNCIA DE EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA – SEAD/UFES



**OBJETIVO:** Estabelecer o fluxo de condutas éticas, acessíveis e inclusivas na atuação do(a) Mediador(a) Pedagógico(a), garantindo respeito, equidade, acessibilidade, proteção de dados e promoção de um ambiente educacional seguro, acolhedor e inclusivo.





## **ANEXO 3 – CHECKLISTS OPERACIONAIS DO(A) MEDIADOR(A) PEDAGÓGICO(A)**

### **3.1. CHECKLIST DE INÍCIO DE OFERTA OU PERÍODO/COMPONENTE CURRICULAR**

Objetivo: garantir preparação adequada da mediação pedagógica.

- ☐ Participar da reunião inicial com Coordenação de Mediadores(as) Pedagógicos(as)
- ☐ Conhecer o PPC, plano de ensino e cronograma do componente
- ☐ Alinhar estratégias de mediação com o docente responsável
- ☐ Acessar e testar o AVA (perfis, fóruns, atividades, webconferência)
- ☐ Verificar acessibilidade dos materiais (legendas, PDFs acessíveis, links)
- ☐ Publicar mensagem inicial de acolhimento aos estudantes
- ☐ Orientar estudantes quanto aos canais oficiais de comunicação
- ☐ Registrar início das atividades no sistema institucional

### **3.2. CHECKLIST SEMANAL DE MEDIAÇÃO PEDAGÓGICA**

Objetivo: assegurar regularidade, qualidade e presença pedagógica.

- ☐ Acessar o AVA conforme frequência institucional definida
- ☐ Acompanhar participação e engajamento dos estudantes
- ☐ Moderar fóruns e atividades colaborativas
- ☐ Responder dúvidas dentro do prazo institucional
- ☐ Estimular interação respeitosa e colaborativa
- ☐ Registrar interações pedagógicas relevantes
- ☐ Identificar estudantes com baixa participação
- ☐ Comunicar situações atípicas à Coordenação de Mediadores(as) Pedagógicos(as)

### **3.3. CHECKLIST DE ACOMPANHAMENTO E PERMANÊNCIA DISCENTE**

Objetivo: prevenir evasão e apoiar o êxito acadêmico.

- ☐ Monitorar acessos, frequência e entregas no AVA
- ☐ Identificar estudantes em risco acadêmico
- ☐ Entrar em contato pedagógico com estudantes ausentes
- ☐ Orientar organização dos estudos e gestão do tempo
- ☐ Encaminhar casos críticos à Coordenação do Curso
- ☐ Registrar ações de acompanhamento realizadas
- ☐ Acompanhar retorno e evolução dos estudantes orientados

### **3.4. CHECKLIST DE COMUNICAÇÃO E RELACIONAMENTO**

Objetivo: garantir comunicação ética, clara e institucional.

- ☐ Utilizar exclusivamente os canais institucionais
- ☐ Manter linguagem clara, respeitosa e inclusiva
- ☐ Evitar comunicação informal fora do escopo institucional
- ☐ Registrar orientações relevantes no AVA
- ☐ Encaminhar dúvidas de conteúdo ao docente responsável
- ☐ Respeitar prazos e fluxos definidos pela Sead
- ☐ Preservar sigilo das informações acadêmicas

### **3.5. CHECKLIST DE CONFORMIDADE NORMATIVA E LIMITES DE ATUAÇÃO**

Objetivo: evitar sobreposição com docência e riscos institucionais.

- ☐ Não elaborar provas ou avaliações somativas



- ☐ Não atribuir notas ou conceitos finais
- ☐ Não alterar conteúdo ou critérios de avaliação
- ☐ Atuar conforme orientações do docente e PPC
- ☐ Comunicar qualquer demanda fora do escopo à Coordenação de Mediadores(as) Pedagógicos(as)
- ☐ Observar LGPD e normas institucionais
- ☐ Registrar ocorrências relevantes para fins institucionais no Relatório Mensal de Acompanhamento da Turma

### **3.6. CHECKLIST DE REGISTROS E RELATÓRIOS**

Objetivo: assegurar rastreabilidade e evidência institucional.

- ☐ Registrar interações pedagógicas no AVA
- ☐ Atualizar relatórios de acompanhamento discente
- ☐ Organizar evidências de mediação pedagógica
- ☐ Validar informações antes do envio institucional
- ☐ Encaminhar relatórios nos prazos estabelecidos
- ☐ Armazenar registros conforme orientações da Sead

### **3.7. CHECKLIST DE ENCERRAMENTO DA OFERTA**

Objetivo: consolidar resultados e subsidiar avaliação institucional.

- ☐ Acompanhar encerramento das atividades no AVA
- ☐ Orientar estudantes sobre fluxos finais do componente
- ☐ Consolidar relatório final de acompanhamento
- ☐ Participar da avaliação institucional da mediação
- ☐ Realizar autoavaliação da atuação
- ☐ Encaminhar sugestões de melhoria à Coordenação de Mediadores(as) Pedagógicos(as)
- ☐ Registrar encerramento das atividades no sistema

### **3.8. CHECKLIST DE FORMAÇÃO E DESENVOLVIMENTO PROFISSIONAL**

Objetivo: garantir qualificação contínua.

- ☐ Participar da formação inicial obrigatória
- ☐ Participar das capacitações periódicas da Sead
- ☐ Atualizar-se sobre normas e diretrizes da EaD
- ☐ Aplicar melhorias sugeridas em avaliações anteriores
- ☐ Registrar participação em formações institucionais





## **ANEXO 4 – MODELOS DE RELATÓRIOS DE MEDIADORES(AS) PEDAGÓGICOS(AS)**

### **4.1. RELATÓRIO MENSAL DE ACOMPANHAMENTO DA TURMA**

O Relatório Mensal de Acompanhamento da Turma constitui instrumento de monitoramento acadêmico destinado ao registro sistemático das atividades de mediação pedagógica, do acompanhamento da participação dos estudantes e da identificação de situações que possam impactar o processo de ensino e aprendizagem.

Seu preenchimento tem como finalidade subsidiar a Coordenação de Curso, a Coordenação de Mediadores(as) Pedagógicos(as), os(as) docentes e a SEAD na tomada de decisões, na implementação de ações de intervenção e no acompanhamento dos indicadores de permanência e sucesso acadêmico dos estudantes.

O relatório deverá ser elaborado mensalmente por todos(as) os(as) mediadores(as) pedagógicos(as), observando-se a fidedignidade das informações registradas e a utilização de dados obtidos a partir do Ambiente Virtual de Aprendizagem (AVA), dos registros acadêmicos e das atividades desenvolvidas junto à turma.

#### **4.1.1. Identificação**

##### **4.1.1.1. Objetivo**

Registrar os dados básicos necessários à identificação da turma e do período analisado.

##### **4.1.1.2. Orientações de preenchimento**

Informar:

- I. Nome completo do curso;
- II. Nome da disciplina ou componente curricular;
- III. Mês e ano de referência do relatório;
- IV. Nome completo do(a) mediador(a);
- V. Nome da Coordenação de Curso responsável.

##### **4.1.1.3. Fontes de consulta**

- I. Sistema acadêmico;
- II. Ambiente Virtual de Aprendizagem (AVA);
- III. Plano de ensino da disciplina.

#### **4.1.2. Participação dos Estudantes**

##### **4.1.2.1. Objetivo**

Monitorar o nível de engajamento e participação dos estudantes nas atividades acadêmicas.

##### **4.1.2.2. Orientações de preenchimento**

Registrar:

- I. Quantidade total de estudantes matriculados na turma;



- II. Quantidade de dias de acesso ao AVA durante o mês (para mediadores(as) a distância);
- III. Frequência registrada nos encontros presenciais (para mediadores(as) presenciais);
- IV. Média semanal de acessos dos estudantes ao AVA;
- V. Percentual de participação nas atividades propostas, fóruns, tarefas e demais interações;
- VI. Relação nominal dos estudantes que apresentaram baixa participação ou ausência de participação durante o período.
- VII. Sempre que possível, utilizar informações extraídas diretamente dos relatórios do AVA.

#### **4.1.3. Panorama Geral**

##### **4.1.3.1. Objetivo**

Apresentar uma visão sintética da situação acadêmica da turma.

##### **4.1.3.2. Orientações de preenchimento**

Informar:

- I. Número total de estudantes matriculados;
- II. Quantidade de estudantes considerados ativos;
- III. Quantidade de estudantes com baixa participação ou em situação de acompanhamento.

Considerar como estudantes com baixa participação aqueles que apresentarem reduzida frequência de acesso, baixa interação ou ausência de realização das atividades previstas.

#### **4.1.4. Estudantes em Risco Acadêmico**

##### **4.1.4.1. Objetivo**

Identificar estudantes que demandam acompanhamento específico.

##### **4.1.4.2. Orientações de preenchimento**

- I. Registrar, para cada estudante:
- II. Nome ou identificação institucional;
- III. Situação identificada;
- IV. Ação de mediação realizada.

Exemplos de situações:

- I. Ausência prolongada de acesso ao AVA;
- II. Não realização de atividades avaliativas;
- III. Baixo desempenho acadêmico;
- IV. Dificuldades de aprendizagem;
- V. Dificuldades tecnológicas ou pessoais relatadas.

#### **4.1.5. Ações de Mediação Desenvolvidas**

##### **4.1.5.1. Objetivo**

Registrar as estratégias de acompanhamento adotadas pelo(a) mediador(a).



#### **4.1.5.2. Orientações de preenchimento**

I. Assinalar todas as ações efetivamente realizadas durante o período. Quando necessário, complementar com breve descrição das ações desenvolvidas, especialmente em situações que demandaram acompanhamento intensivo ou intervenção específica.

Exemplo de ações de mediação desenvolvidas:

- I. Contato individual pedagógico;
- II. Orientação sobre organização dos estudos;
- III. Encaminhamento à Coordenação de Mediadores(as) Pedagógicos(as);
- IV. Encaminhamento ao docente.

#### **4.1.6. Avaliação do Impacto**

##### **4.1.6.1. Objetivo**

Analisar os resultados das ações de mediação realizadas.

##### **4.1.6.2. Orientações de preenchimento**

Descrever, de forma objetiva:

- I. Melhorias observadas na participação dos estudantes;
- II. Resultados alcançados após as intervenções;
- III. Limitações identificadas;
- IV. Necessidade de novas ações de acompanhamento.
- V. Priorizar informações fundamentadas em evidências observáveis.

#### **4.1.7. Mediação Pedagógica Realizada**

##### **4.1.7.1. Objetivo**

Registrar as atividades de acompanhamento pedagógico desenvolvidas ao longo do período.

##### **4.1.7.2. Orientações de preenchimento**

Descrever:

- I. Fóruns mediados;
- II. Mensagens enviadas aos estudantes;
- III. Webconferências realizadas;
- IV. Orientações individuais ou coletivas;
- V. Estratégias utilizadas para promover a participação e o engajamento.

Registrar também situações qualitativas relevantes observadas na interação com a turma.

#### **4.1.8. Dificuldades Identificadas**

##### **4.1.8.1. Objetivo**

Mapear obstáculos que possam comprometer o desenvolvimento acadêmico dos estudantes.

##### **4.1.8.2. Orientações de preenchimento**

Descrever as principais dificuldades identificadas, classificando-as em:





### **Dificuldades pedagógicas**

Exemplos:

- I. Compreensão dos conteúdos;
- II. Organização dos estudos;
- III. Realização das atividades.

### **Dificuldades tecnológicas**

Exemplos:

- I. Problemas de acesso ao AVA;
- II. Limitações de conectividade;
- III. Dificuldades na utilização das ferramentas digitais.

### **Dificuldades administrativas ou acadêmicas**

Exemplos:

- I. Problemas de matrícula;
- II. Acesso a documentos acadêmicos;
- III. Demandas relacionadas ao curso ou à instituição.

#### **4.1.9. Ações de Intervenção do(a) Mediador(a)**

##### **4.1.9.1. Objetivo**

Registrar as providências adotadas para enfrentamento das dificuldades identificadas.

##### **4.1.9.2. Orientações de preenchimento**

Informar:

- I. Quantidade e natureza dos contatos individuais realizados;
- II. Orientações prestadas;
- III. Encaminhamentos realizados à Coordenação de Curso;
- IV. Encaminhamentos ao(à) docente responsável;
- V. Encaminhamentos à Coordenação de Mediadores(as) ou à SEAD.
- VI. Quando aplicável, registrar os resultados obtidos.

#### **4.1.10. Avaliação Geral da Turma**

##### **4.1.10.1. Objetivo**

Apresentar análise sintética do desempenho e do comportamento acadêmico da turma.

##### **4.1.10.2. Orientações de preenchimento**

Destacar:

- I. Pontos fortes observados;
- II. Aspectos positivos relacionados à participação, interação e aprendizagem;
- III. Situações críticas que demandam atenção institucional;
- IV. Tendências observadas ao longo do período.

A análise deverá ser objetiva e fundamentada em evidências.

#### **4.1.11. Recomendações**

##### **4.1.11.1. Objetivo**



Registrar sugestões de melhoria para a disciplina, para a mediação pedagógica ou para a gestão acadêmica do curso.

#### **4.1.11.2. Orientações de preenchimento**

Apresentar recomendações relacionadas a:

- I. Ajustes pedagógicos;
- II. Melhorias na comunicação;
- III. Estratégias de engajamento estudantil;
- IV. Recursos educacionais;
- V. Processos administrativos ou tecnológicos.

As recomendações devem contribuir para o aprimoramento contínuo da qualidade da oferta educacional.

#### **4.1.12. Assinatura e Data**

Ao final do relatório, o(a) mediador(a) deverá registrar sua identificação e a data de conclusão do documento, responsabilizando-se pela veracidade das informações apresentadas.

O relatório deverá ser encaminhado à Coordenação de Mediadores(as) Pedagógicos(as) e à Coordenação de Curso, observando os prazos estabelecidos pela SEAD.



## **4.2. RELATÓRIO FINAL DE MEDIAÇÃO PEDAGÓGICA (ENCERRAMENTO)**

O Relatório Final de Mediação Pedagógica tem por finalidade consolidar as informações referentes à atuação do(a) mediador(a) pedagógico(a) ao longo do período letivo, registrando as principais ações desenvolvidas, os resultados alcançados, os desafios identificados e as contribuições para o processo de ensino e aprendizagem.

O documento constitui importante instrumento de avaliação, monitoramento e melhoria contínua dos processos educacionais, subsidiando a Coordenação de Mediadores(as) Pedagógicos(as), a Coordenação de Curso e a SEAD na análise da efetividade da mediação pedagógica e na proposição de ações de aperfeiçoamento da oferta educacional.

O relatório deverá ser elaborado ao término de cada semestre letivo, com base nos registros produzidos durante o período de atuação, nos relatórios mensais de acompanhamento e nos dados disponíveis nos sistemas institucionais.

### **4.2.1. Identificação**

#### **4.2.1.1. Objetivo**

Registrar os dados necessários à identificação da atuação desenvolvida pelo(a) mediador(a).

#### **4.2.1.2. Orientações de preenchimento**

Informar:

- I. Nome completo do curso;
- II. Nome da disciplina ou componente curricular;
- III. Polo de Apoio Presencial vinculado à atuação (quando aplicável);
- IV. Nome completo do(a) mediador(a);
- V. Período de atuação correspondente ao semestre letivo.
- VI. Fontes de consulta
- VII. Sistema acadêmico;
- VIII. Ambiente Virtual de Aprendizagem (AVA);
- IX. Relatórios mensais de acompanhamento;
- X. Registros institucionais.

### **4.2.2. Síntese da Atuação**

#### **4.2.2.1. Objetivo**

Apresentar uma visão geral das atividades desenvolvidas ao longo do período.

#### **4.2.2.2. Orientações de preenchimento**

Descrever de forma sintética:

- I. Principais atividades de mediação realizadas;
- II. Estratégias utilizadas para acompanhamento dos estudantes;
- III. Formas de interação adotadas;
- IV. Participação em reuniões, capacitações e atividades institucionais;
- V. Contribuições relevantes para o desenvolvimento da disciplina ou do curso.





A redação deve destacar os aspectos mais significativos da atuação do(a) mediador(a), evitando a simples repetição de informações já registradas nos relatórios mensais.

### **4.2.3. Indicadores de Acompanhamento**

#### **4.2.3.1. Objetivo**

Consolidar informações quantitativas relacionadas ao acompanhamento dos estudantes.

#### **4.2.3.2. Orientações de preenchimento**

##### **Número de estudantes acompanhados individualmente**

Informar a quantidade de estudantes que receberam acompanhamento individualizado durante o período letivo em razão de dificuldades acadêmicas, baixa participação, risco de evasão ou outras situações que demandaram intervenção específica.

##### **Número de encaminhamentos realizados**

Informar o total de encaminhamentos efetuados para:

- I. Docentes;
- II. Coordenação de Curso;
- III. Coordenação de Mediadores(as) Pedagógicos(as);
- IV. SEAD;
- V. Outros setores institucionais.
- VI. Considerar apenas os encaminhamentos efetivamente registrados durante o período.

#### **4.2.3.3. Fontes de consulta**

- I. Relatórios mensais;
- II. Registros de atendimento;
- III. Sistemas institucionais;
- IV. Histórico de comunicações realizadas.

### **4.2.3. Principais Desafios Observados**

#### **4.2.3.1. Objetivo**

Registrar os principais obstáculos identificados durante a atuação do(a) mediador(a).

#### **4.2.3.2. Orientações de preenchimento**

Descrever os desafios que impactaram o acompanhamento dos estudantes ou o desenvolvimento das atividades acadêmicas, tais como:

- I. Baixa participação discente;
- II. Dificuldades de aprendizagem;
- III. Problemas de acesso ao AVA;
- IV. Limitações tecnológicas;
- V. Questões administrativas;
- VI. Dificuldades relacionadas à organização dos estudos;
- VII. Situações recorrentes observadas na turma.



Sempre que possível, indicar os impactos observados e as ações adotadas para mitigação dos problemas identificados.

#### **4.2.4. Boas Práticas e Estratégias Eficazes**

##### **4.2.4.1. Objetivo**

Registrar experiências bem-sucedidas desenvolvidas ao longo do semestre.

##### **4.2.4.2. Orientações de preenchimento**

Descrever práticas que contribuíram positivamente para:

- I. A participação dos estudantes;
- II. A permanência acadêmica;
- III. A melhoria da comunicação;
- IV. O engajamento nas atividades;
- V. O desempenho acadêmico;
- VI. A redução da evasão;
- VII. A integração entre estudantes, docentes e mediação pedagógica.
- VIII. Sempre que possível, indicar evidências ou resultados associados às estratégias adotadas.

#### **4.2.5. Sugestões de Melhoria**

##### **4.2.5.1. Objetivo**

Apresentar recomendações para o aprimoramento da oferta educacional e dos processos de mediação pedagógica.

##### **4.2.5.2. Orientações de preenchimento**

Registrar sugestões relacionadas a:

- I. Metodologias de ensino;
- II. Organização das disciplinas;
- III. Recursos didáticos;
- IV. Ferramentas tecnológicas;
- V. Fluxos de comunicação;
- VI. Capacitação de equipes;
- VII. Processos acadêmicos e administrativos;
- VIII. Ações de permanência estudantil.
- IX. As sugestões devem ser objetivas, exequíveis e fundamentadas nas experiências vivenciadas durante o período de atuação.

#### **4.2.6. Assinatura e Data**

Ao final do relatório, o(a) mediador(a) deverá registrar sua identificação e a data de conclusão do documento, responsabilizando-se pela veracidade das informações apresentadas.

O relatório deverá ser encaminhado à Coordenação de Mediadores(as) Pedagógicos(as) e à Coordenação de Curso, observando os prazos estabelecidos pela SEAD.

#### **4.2.7. Disposições Finais**



O Relatório Final de Mediação Pedagógica deverá refletir, de forma objetiva e fundamentada, a atuação desenvolvida pelo(a) mediador(a) ao longo do semestre letivo. As informações registradas deverão estar alinhadas aos relatórios periódicos produzidos durante o período e poderão subsidiar processos de avaliação institucional, acompanhamento acadêmico, planejamento de ações de melhoria e produção de evidências para fins de monitoramento da qualidade da oferta educacional na modalidade EaD.

Após preenchido, o relatório deverá ser encaminhado à Coordenação de Mediadores(as) Pedagógicos(as) e à Coordenação de Curso, observando os prazos definidos pela SEAD.





## **ANEXO 5 – FLUXOS DE COMUNICAÇÃO E ESCALONAMENTO**

### **5.1. Finalidade**

Os Fluxos de Comunicação e Escalonamento têm por finalidade orientar o encaminhamento adequado das demandas acadêmicas, pedagógicas, administrativas e institucionais surgidas durante a atuação do(a) Mediador(a) Pedagógico(a), assegurando organização, rastreabilidade, tempestividade e conformidade com a estrutura de governança da Sead/Ufes.

O correto cumprimento dos fluxos contribui para a resolução eficiente das demandas, evita retrabalho, reduz riscos institucionais e fortalece a qualidade da oferta educacional na modalidade a distância.

### **5.2. Princípios gerais de comunicação**

Toda comunicação institucional deverá observar os seguintes princípios:

- I. Utilizar exclusivamente os canais institucionais autorizados;
- II. Manter linguagem clara, objetiva, respeitosa, ética e inclusiva;
- III. Preservar o sigilo das informações acadêmicas e dos dados pessoais dos estudantes;
- IV. Registrar adequadamente as orientações e encaminhamentos realizados;
- V. Respeitar os limites de atuação definidos para a função de mediação pedagógica;
- VI. Priorizar a resolução das demandas no nível mais próximo possível de sua origem.

### **5.3. Responsabilidade do(a) mediador(a)**

O(A) Mediador(a) Pedagógico(a) é responsável por:

- I. acolher e orientar os estudantes nas demandas relacionadas à mediação pedagógica;
- II. realizar o primeiro atendimento das situações sob sua competência;
- III. identificar situações que demandem apoio de outras instâncias;
- IV. efetuar os encaminhamentos adequados;
- V. acompanhar o retorno das demandas encaminhadas;
- VI. manter registros das ocorrências relevantes.

O encaminhamento de uma demanda não encerra automaticamente a responsabilidade de acompanhamento pelo(a) mediador(a), que deverá monitorar sua evolução até a solução ou decisão final.

### **5.4. Fluxo de Comunicação Pedagógica – Como identificar o destino da demanda**

Antes de realizar qualquer encaminhamento, o(a) mediador(a) deverá identificar corretamente a natureza da demanda.

#### **5.4.1 Demandas Pedagógicas**

Encaminhar ao(à) Docente da disciplina quando envolver:

- I. dúvidas conceituais sobre conteúdos;
- II. esclarecimentos sobre atividades avaliativas;
- III. critérios de avaliação;



- IV. conteúdos programáticos;
- V. metodologias específicas da disciplina.

#### **5.4.2 Demandas Relacionadas à Mediação Pedagógica**

Encaminhar à Coordenação de Mediadores(as) Pedagógicos(as) quando envolver:

- I. orientações metodológicas;
- II. dúvidas sobre procedimentos da mediação;
- III. situações recorrentes observadas em diferentes turmas;
- IV. dificuldades relacionadas ao exercício da função de mediação.

#### **5.4.3 Demandas Acadêmicas Complexas**

Encaminhar à Coordenação de Curso quando envolver:

- I. risco de evasão;
- II. baixo desempenho persistente;
- III. conflitos acadêmicos relevantes;
- IV. situações que demandem intervenção institucional.

#### **5.4.4. Demandas Administrativas ou Institucionais**

Encaminhar conforme orientação da Coordenação de Mediadores(as) Pedagógicos(as) e da Coordenação de Curso.

### **5.5. Escalonamento de ocorrências**

O escalonamento deverá ocorrer de forma progressiva, observando a complexidade da situação.

#### **5.5.1. Nível 1 – Atuação do(a) Mediador(a)**

Situações rotineiras passíveis de resolução direta:

- I. dúvidas operacionais simples;
- II. orientação sobre organização dos estudos;
- III. esclarecimentos sobre uso do AVA;
- IV. apoio pedagógico inicial.

#### **5.5.2. Nível 2 – Docente ou Coordenação de Mediadores(as)**

Situações que exijam apoio especializado:

- I. dificuldades pedagógicas persistentes;
- II. problemas recorrentes de participação;
- III. conflitos iniciais entre estudantes e equipe acadêmica.

#### **5.5.3. Nível 3 – Coordenação de Curso**

Situações de maior impacto acadêmico:

- I. evasão recorrente;
- II. desempenho crítico persistente;
- III. problemas acadêmicos complexos;
- IV. situações que demandem decisão da coordenação.

#### **5.5.4. Nível 4 – Sead/Ufes**



Situações excepcionais:

- I. questões normativas;
- II. ocorrências institucionais relevantes;
- III. demandas que extrapolem a competência das coordenações;
- IV. situações que apresentem risco institucional.

### **5.6. Prazos de resposta**

O(A) Mediador(a) deverá observar os seguintes prazos de referência:

- I. resposta inicial aos estudantes: até 24 horas úteis;
- II. encaminhamento às coordenações: até 48 horas úteis;
- III. situações urgentes: encaminhamento imediato.

Sempre que não for possível apresentar solução imediata, deverá ser enviado retorno ao interessado informando que a demanda está em análise.

### **5.7. Registro das comunicações**

Deverão ser registrados:

- I. encaminhamentos realizados;
- II. orientações prestadas;
- III. ocorrências relevantes;
- IV. intervenções pedagógicas;
- V. situações de risco acadêmico.

Os registros deverão permanecer disponíveis para fins de acompanhamento institucional, auditorias e avaliações externas.

### **5.8. Canais Oficiais de Comunicação**

- I. Ambiente Virtual de Aprendizagem (AVA);
- II. e-mail institucional;
- III. sistemas acadêmicos oficiais da Ufes;
- IV. reuniões síncronas institucionais.

### **5.9. Situações que devem ser comunicadas imediatamente**

Devem ser comunicadas imediatamente à Coordenação de Mediadores(as) Pedagógicos(as) e, quando aplicável, à Coordenação de Curso:

- I. suspeita de evasão;
- II. ausência prolongada de estudantes;
- III. conflitos graves;
- IV. denúncias de assédio ou discriminação;
- V. incidentes relacionados à proteção de dados;
- VI. falhas que comprometam significativamente o processo de ensino-aprendizagem;
- VII. situações que possam gerar risco institucional.

### **5.10. Boas práticas de comunicação**

Recomenda-se ao(à) Mediador(a):

- I. manter postura acolhedora e profissional;
- II. registrar informações de forma objetiva;
- III. evitar interpretações pessoais ou julgamentos;





- IV. utilizar linguagem institucional;
- V. confirmar o recebimento de demandas relevantes;
- VI. acompanhar os encaminhamentos realizados até sua conclusão.

#### 5.11. Disposições finais

O cumprimento dos Fluxos de Comunicação e Escalonamento constitui atribuição inerente à função de Mediação Pedagógica e integra os mecanismos institucionais de qualidade, governança e acompanhamento acadêmico da Sead/Ufes.

O descumprimento injustificado dos fluxos institucionais poderá comprometer a rastreabilidade das ações desenvolvidas e dificultar o adequado tratamento das demandas acadêmicas e administrativas.



## ANEXO 5 – MATRIZ DE RESPONSABILIDADES RACI – COMPETÊNCIAS E ATRIBUIÇÕES DOS MEDIADORES(AS) PEDAGÓGICOS (AS)

### 5.1. Uso institucional da Matriz RACI:

A Matriz de Responsabilidades tem caráter orientador e poderá ser ajustada por ato normativo específico, considerando a natureza do curso, o formato da oferta e as diretrizes institucionais vigentes. Pode e deve ser utilizada para:

- I. Base para capacitação dos profissionais envolvidos;
- II. Instrumento de clareza de papéis e redução de conflitos;
- III. Apoio a auditorias, avaliações UAB/CAPEs e relatórios MEC.

### PAPÉIS INSTITUCIONAIS (LEGENDAS)

SEAD – Superintendência de Educação a Distância

CC – Coordenação do Curso

CMP – Coordenador de Mediadores(as) Pedagógicos(as) EaD

DOC – Docentes das disciplinas

MP – Mediadores(as) Pedagógicos(as) (presenciais e a distância)

TI – Suporte Técnico / Sistemas (quando aplicável)

### LEGENDA RACI:

R (Responsible) – Responsável pela execução

A (Accountable) – Responsável final pela decisão/resultado

C (Consulted) – Consultado durante o processo

I (Informed) – Informado sobre o andamento/resultado

**Boa prática adotada:** o(a) Mediador(a) Pedagógico(a) não figura como “A”, preservando o caráter de mediação pedagógica, conforme define o Decreto nº 12.456/2025.

### 1. MEDIAÇÃO PEDAGÓGICA E INTERAÇÃO NO AVA

| MATRIZ RACI                                    |    |     |    |     |      |
|------------------------------------------------|----|-----|----|-----|------|
| Atividade / Competência                        | MP | DOC | CC | CMP | SEAD |
| Mediação pedagógica no AVA                     | R  | A   | I  | A   | I    |
| Moderação de fóruns e atividades colaborativas | R  | A   | I  | A   | I    |
| Estímulo à participação discente               | R  | A   | I  | A   | I    |
| Web conferências de apoio pedagógico           | R  | A   | I  | A   | I    |
| Dúvidas de conteúdo específico                 | C  | R/A | I  | I   | I    |

### 2. ACOMPANHAMENTO E PERMANÊNCIA DISCENTE

| MATRIZ RACI                                     |    |     |    |     |      |
|-------------------------------------------------|----|-----|----|-----|------|
| Atividade / Competência                         | MP | DOC | CC | CMP | SEAD |
| Monitoramento de acesso e engajamento           | R  | I   | I  | A   | I    |
| Identificação de risco acadêmico                | R  | I   | C  | A   | I    |
| Orientação pedagógica e organização dos estudos | R  | C   | I  | A   | I    |



| MATRIZ RACI                              |    |     |    |     |      |
|------------------------------------------|----|-----|----|-----|------|
| Atividade / Competência                  | MP | DOC | CC | CMP | SEAD |
| Encaminhamento de casos críticos         | I  | I   | A  | C   | I    |
| Comunicação com polos (quando aplicável) | R  | I   | C  | A   | I    |

### 3. ORGANIZAÇÃO, REGISTROS E FLUXOS ACADÊMICOS

| MATRIZ RACI                                  |    |     |    |     |      |
|----------------------------------------------|----|-----|----|-----|------|
| Atividade / Competência                      | MP | DOC | CC | CMP | SEAD |
| Registro de interações pedagógicas no AVA    | R  | I   | I  | A   | I    |
| Atualização de informações de acompanhamento | R  | I   | I  | A   | I    |
| Relatórios de acompanhamento discente        | R  | I   | C  | A   | I    |
| Comunicação de inconsistências acadêmicas    | R  | I   | C  | A   | I    |
| Cumprimento de prazos institucionais         | R  | I   | I  | A   | I    |

### 4. CONFORMIDADE NORMATIVA, ÉTICA E INTEGRIDADE

| MATRIZ RACI                            |    |     |    |     |      |
|----------------------------------------|----|-----|----|-----|------|
| Atividade / Competência                | MP | DOC | CC | CMP | SEAD |
| Observância das normas EaD da Ufes     | R  | I   | I  | C   | A    |
| Proteção de dados e sigilo acadêmico   | R  | I   | I  | C   | A    |
| Comunicação ética e inclusiva          | R  | I   | I  | A   | I    |
| Identificação de condutas inadequadas  | R  | I   | C  | A   | I    |
| Prevenção de sobreposição com docência | R  | C   | I  | A   | I    |

### 5. FORMAÇÃO, AVALIAÇÃO E MELHORIA CONTÍNUA

| MATRIZ RACI                               |    |     |    |     |      |
|-------------------------------------------|----|-----|----|-----|------|
| Atividade / Competência                   | MP | DOC | CC | CMP | SEAD |
| Participação em capacitações              | R  | I   | I  | A   | I    |
| Autoavaliação do(a) mediador(a)           | R  | I   | I  | A   | I    |
| Avaliação de desempenho do(a) mediador(a) | I  | I   | C  | R/A | I    |
| Implementação de melhorias na mediação    | C  | C   | C  | R/A | I    |
| Recondução ou desligamento                | I  | I   | C  | C   | A    |

### 6. ATIVIDADES EXPRESSAMENTE VEDADAS AO(A) MEDIADOR(A)

| MATRIZ RACI                        |                          |     |    |     |      |
|------------------------------------|--------------------------|-----|----|-----|------|
| Atividade                          | MP                       | DOC | CC | CMP | SEAD |
| Elaboração de avaliações somativas | <input type="checkbox"/> | R/A | I  | I   | I    |



| MATRIZ RACI                        |                          |                          |    |     |      |
|------------------------------------|--------------------------|--------------------------|----|-----|------|
| Atividade                          | MP                       | DOC                      | CC | CMP | SEAD |
| Atribuição de notas finais         | <input type="checkbox"/> | R/A                      | I  | I   | I    |
| Definição de conteúdo curriculares | <input type="checkbox"/> | R/A                      | C  | I   | I    |
| Alteração de PPC                   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | C  | I   | A    |





## ANEXO 6 – MATRIZ DE CORRELAÇÃO E EVIDÊNCIAS AVALIATIVAS DA EAD

Esta matriz foi estruturada para permitir correlação direta entre:

- I. os POPs dos Mediadores(as) Pedagógicos(as);
- II. os checklists operacionais;
- III. os relatórios mensais e finais;
- IV. os instrumentos de autoavaliação;
- V. os Referenciais de Qualidade da EaD;
- VI. os indicadores utilizados pelo MEC/INEP para avaliação de cursos;
- VII. os requisitos de acompanhamento, permanência, acessibilidade, gestão acadêmica e melhoria contínua previstos no Novo Marco Regulatório da EaD.

| Eixo Avaliativo                                                | Critério Avaliativo              | Evidências Avaliativas           | Documentos/Registros        | POP Relacionado | Indicadores              |
|----------------------------------------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|-----------------------------|-----------------|--------------------------|
| Eixo 1 - Mediação Pedagógica e Processo de Ensino-Aprendizagem | Atuação da mediação no AVA       | Interações, fóruns e orientações | Relatórios AVA e Mensais    | POP 02          | Taxa de interação        |
| Eixo 2 - Acompanhamento Discente                               | Monitoramento de risco acadêmico | Intervenções e acompanhamentos   | Relatórios de permanência   | POP 04          | Taxa de evasão           |
| Eixo 3 - Comunicação Institucional                             | Comunicação e encaminhamentos    | Mensagens e registros            | AVA, e-mails e atas         | POP 06          | Tempo de resposta        |
| Eixo 4 - Registros e Monitoramento                             | Produção de evidências           | Relatórios e registros           | Relatórios Mensais e Finais | POP 07          | Conformidade documental  |
| Eixo 5 - Acessibilidade e Inclusão                             | Práticas inclusivas              | Atendimentos e adaptações        | Relatórios e planos         | POP 08          | Índice de acessibilidade |
| Eixo 6 - Ética e Conformidade                                  | Proteção de dados e normas       | Registros de conformidade        | Checklists e relatórios     | POP 08          | Não conformidades        |
| Eixo 7 - Formação e Desenvolvimento                            | Capacitações e autoavaliação     | Certificados e registros         | Registros da SEAD           | Formação        | Horas de capacitação     |
| Eixo 8 - Avaliação e Melhoria Contínua                         | Planos de melhoria               | Indicadores e ações              | CPA e relatórios            | POP 07          | Ações implementadas      |



## ANEXO 7 - MATRIZ DE CORRELAÇÃO ENTRE OS POPs, DIMENSÕES AVALIATIVAS DO MEC/INEP, DECRETO 12.456/2025 E OS REFERENCIAIS DE QUALIDADE EaD.

| POP    | Objetivo do POP                                | Dimensão Avaliativa MEC/INEP                       | Decreto nº 12.456/2025             | Referenciais de Qualidade EaD       | Evidências Esperadas                               | Documentos/Registros             |
|--------|------------------------------------------------|----------------------------------------------------|------------------------------------|-------------------------------------|----------------------------------------------------|----------------------------------|
| POP 01 | Integração inicial e planejamento              | Organização Didático-Pedagógica                    | Planejamento da oferta EaD         | Planejamento e gestão acadêmica     | Participação em alinhamentos e conhecimento do PPC | Atas, PPC, cronogramas           |
| POP 02 | Atuação pedagógica no AVA                      | Processos de Ensino-Aprendizagem                   | Mediação pedagógica                | Interação e acompanhamento discente | Fóruns, mensagens e orientações                    | Relatórios AVA                   |
| POP 03 | Mediação em atividades síncronas e presenciais | Metodologias e práticas pedagógicas                | Atividades presenciais e síncronas | Interação e acompanhamento          | Registros de participação                          | Atas e listas de presença        |
| POP 04 | Acompanhamento da aprendizagem                 | Acompanhamento discente                            | Permanência e êxito                | Sucesso acadêmico                   | Intervenções e monitoramento                       | Relatórios de acompanhamento     |
| POP 05 | Apoio aos processos avaliativos                | Avaliação da aprendizagem                          | Processos avaliativos              | Avaliação educacional               | Orientações e registros                            | Relatórios e ocorrências         |
| POP 06 | Comunicação e encaminhamento                   | Políticas de atendimento                           | Fluxos institucionais              | Comunicação institucional           | Encaminhamentos realizados                         | E-mails e registros              |
| POP 07 | Registros, relatórios e conformidade           | Gestão do curso e evidências                       | Monitoramento e avaliação          | Gestão da qualidade                 | Relatórios e evidências                            | Relatórios mensais e finais      |
| POP 08 | Ética, acessibilidade e inclusão               | Inclusão, acessibilidade e responsabilidade social | Acessibilidade e proteção de dados | Inclusão e equidade                 | Atendimentos e adequações                          | Planos, registros e comunicações |



## **ANEXO 8 - INSTRUMENTO DE AUTOAVALIAÇÃO DO(A) MEDIADOR(A)**

O Instrumento de Autoavaliação do(a) Mediador(a) Pedagógico(a) tem como objetivo promover a reflexão crítica sobre a própria atuação profissional, identificar potencialidades e oportunidades de desenvolvimento, subsidiar ações de capacitação e contribuir para o aprimoramento contínuo dos processos de mediação pedagógica na Educação a Distância.

A autoavaliação constitui importante mecanismo de desenvolvimento profissional e de fortalecimento da cultura de avaliação institucional, permitindo ao(à) mediador(a) analisar sua atuação à luz das atribuições previstas nos normativos institucionais, dos referenciais de qualidade da EaD e dos objetivos educacionais do curso.

O instrumento deverá ser preenchido semestralmente, de forma individual, reflexiva e fundamentada na experiência vivenciada durante o período de atuação.

### **8.1. Identificação**

#### **8.1.1. Objetivo**

Registrar os dados necessários à identificação do(a) mediador(a) e do contexto de atuação avaliado.

#### **8.1.2. Orientações de preenchimento**

Informar:

- I. Nome completo do(a) mediador(a);
- II. Curso vinculado;
- III. Polo(s) de Apoio Presencial atendido(s), quando aplicável;
- IV. Período de referência da autoavaliação.

### **8.1.3. Autoavaliação da Atuação**

#### **8.1.3.1. Objetivo**

Avaliar o desempenho profissional em aspectos essenciais da mediação pedagógica.

#### **8.1.3.2. Orientações de preenchimento**

Para cada item, selecionar apenas uma opção da escala de avaliação, considerando o desempenho observado ao longo do semestre.

A avaliação deve basear-se em evidências concretas da atuação, tais como:

- I. registros de atendimento;
- II. relatórios de acompanhamento;
- III. interações no AVA;
- IV. participação em reuniões e capacitações;
- V. feedbacks recebidos;
- VI. resultados observados junto aos estudantes.

#### **8.1.3.3. Critérios de avaliação**

##### **Mediação pedagógica**



Avaliar a capacidade de orientar, acompanhar e apoiar os estudantes durante o processo de aprendizagem.

#### **Comunicação com estudantes**

Avaliar a clareza, cordialidade, tempestividade e efetividade das interações realizadas.

#### **Organização e registros**

Avaliar a regularidade dos registros acadêmicos, relatórios e controles de acompanhamento.

#### **Cumprimento das normas EaD**

Avaliar a observância das orientações institucionais, dos fluxos de trabalho e dos procedimentos estabelecidos pela SEAD.

#### **Acompanhamento da participação discente**

Capacidade de monitorar estudantes com baixa participação, risco de evasão ou dificuldades acadêmicas.

#### **Utilização das tecnologias educacionais**

Uso adequado dos recursos disponíveis no Ambiente Virtual de Aprendizagem e demais ferramentas digitais.

#### **Articulação com docentes e coordenações**

Qualidade da comunicação e do trabalho colaborativo com docentes, coordenações e demais equipes.

#### **Participação em atividades institucionais**

Envolvimento em reuniões, capacitações, eventos e atividades promovidas pela instituição.

#### **Contribuição para a permanência estudantil**

Atuação voltada ao acolhimento, orientação e permanência dos estudantes no curso.

| <b>Escala de Avaliação</b> |                                                                  |
|----------------------------|------------------------------------------------------------------|
| <b>Conceito</b>            | <b>Descrição</b>                                                 |
| 1 – Insatisfatório         | Não atende às atribuições ou apresenta falhas graves             |
| 2 – Regular                | Atende parcialmente às atribuições, com fragilidades recorrentes |
| 3 – Bom                    | Atende adequadamente à maioria das atribuições                   |
| 4 – Muito Bom              | Atende plenamente às atribuições com qualidade consistente       |
| 5 – Excelente              | Supera as expectativas e demonstra elevado desempenho            |
| NA - Não se aplica         | Critério não aplicável ao período avaliado                       |





| Critérios                                  | Notas |   |   |   |   |
|--------------------------------------------|-------|---|---|---|---|
|                                            | 1     | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Mediação pedagógica                        |       |   |   |   |   |
| Comunicação com estudantes                 |       |   |   |   |   |
| Organização e registros                    |       |   |   |   |   |
| Cumprimento das normas EaD                 |       |   |   |   |   |
| Acompanhamento da participação discente    |       |   |   |   |   |
| Utilização das tecnologias educacionais    |       |   |   |   |   |
| Articulação com docentes e coordenações    |       |   |   |   |   |
| Participação em atividades institucionais  |       |   |   |   |   |
| Contribuição para a permanência estudantil |       |   |   |   |   |

#### **8.1.3.4. Pontos Fortes**

##### **8.1.3.4.1. Objetivo**

Identificar aspectos positivos da atuação profissional.

##### **8.1.3.4.2. Orientações de preenchimento**

Descrever competências, conhecimentos, atitudes e práticas que contribuíram para o desempenho das atividades.

Exemplos:

- I. comunicação efetiva;
- II. disponibilidade para atendimento;
- III. organização;
- IV. domínio das ferramentas digitais;
- V. capacidade de resolução de problemas;
- VI. incentivo à participação dos estudantes.

Sempre que possível, apresentar exemplos concretos.

#### **8.1.3.5. Pontos a Desenvolver**

##### **8.1.3.5.1. Objetivo**

Identificar aspectos que podem ser aprimorados.

##### **8.1.3.5.2. Orientações de preenchimento**

Registrar dificuldades, limitações ou competências que necessitam de aperfeiçoamento.

A análise deve ter caráter construtivo e orientar futuras ações de desenvolvimento profissional.

#### **8.1.3.6. Necessidades de Formação**

##### **8.1.3.6.1. Objetivo**

Identificar demandas de capacitação relacionadas ao exercício da mediação pedagógica.

##### **8.1.3.6.2. Orientações de preenchimento**



Indicar temas, conteúdos ou competências que contribuiriam para o aprimoramento da atuação profissional.

Exemplos:

- I. metodologias ativas;
- II. acessibilidade digital;
- III. mediação pedagógica na EaD;
- IV. avaliação da aprendizagem;
- V. uso avançado do AVA;
- VI. comunicação e engajamento discente;
- VII. inteligência artificial aplicada à educação;
- VIII. análise de indicadores acadêmicos.

As informações registradas poderão subsidiar o planejamento institucional de ações formativas.

### **8.1.3.7. Plano Individual de Desenvolvimento**

#### **8.1.3.7.1. Objetivo**

Estimular o planejamento do desenvolvimento profissional contínuo.

#### **8.1.3.7.2. Orientações de preenchimento**

Descrever:

- I. Objetivos de desenvolvimento para o próximo semestre;
- II. Competências a serem aprimoradas;
- III. Ações previstas;
- IV. Cursos ou capacitações pretendidas;
- V. Resultados esperados.

#### **8.1.3.8. Disposições Finais**

A autoavaliação será utilizada exclusivamente para fins de desenvolvimento profissional, acompanhamento institucional e planejamento de ações de melhoria. O instrumento não possui caráter punitivo, devendo constituir espaço de reflexão crítica, aperfeiçoamento contínuo e fortalecimento da qualidade da mediação pedagógica desenvolvida nos cursos ofertados pela SEAD.



## ANEXO 9 - INSTRUMENTO DE AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO DO(A) MEDIADOR(A) PEDAGÓGICO(A)

### 1. FINALIDADE

Este instrumento tem por finalidade avaliar o desempenho dos Mediadores(as) Pedagógicos(as) que atuam nos cursos EaD da Ufes, considerando a qualidade da mediação pedagógica, o cumprimento das atribuições institucionais e a contribuição para a permanência e o êxito discente.

### 2. PERIODICIDADE E RESPONSABILIDADE

Periodicidade: semestral (ou ao final de cada oferta de componente curricular).

Responsáveis pela Avaliação: Coordenação de Curso, Coordenação de Mediadores(as) Pedagógicos(as) e Diretoria Acadêmica.

Fontes de Evidência: registros no AVA; relatórios acadêmicos; percepção discente (questionário específico); e autoavaliação do(a) mediador(a) pedagógico(a) (quando aplicável).

### 3. CRITÉRIOS E INDICADORES DE AVALIAÇÃO

| DIMENSÃO I – MEDIAÇÃO PEDAGÓGICA (Peso: 40%) |                                                                                   |           |
|----------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| Indicador                                    | Descrição                                                                         | Pontuação |
| I.1                                          | Promove interações pedagógicas regulares e qualificadas no AVA                    | 0-4       |
| I.2                                          | Orienta os estudantes de forma clara quanto às atividades e ao percurso formativo | 0-4       |
| I.3                                          | Estimula a participação, o engajamento e a aprendizagem colaborativa              | 0-4       |
| I.4                                          | Atua de forma alinhada ao PPC e às orientações docentes                           | 0-4       |
| Subtotal Dimensão I: ____ / 16               |                                                                                   |           |

| DIMENSÃO II – ACOMPANHAMENTO DISCENTE (Peso: 25%) |                                                                              |           |
|---------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| Indicador                                         | Descrição                                                                    | Pontuação |
| II.1                                              | Acompanha o acesso, a frequência e o engajamento dos estudantes              | 0-4       |
| II.2                                              | Identifica dificuldades de aprendizagem e realiza os devidos encaminhamentos | 0-4       |
| II.3                                              | Contribui para a permanência e o êxito discente                              | 0-4       |
| Subtotal Dimensão II: ____ / 12                   |                                                                              |           |

| DIMENSÃO III – ORGANIZAÇÃO E RESPONSABILIDADE INSTITUCIONAL (Peso: 20%) |                                                            |           |
|-------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|-----------|
| Indicador                                                               | Descrição                                                  | Pontuação |
| III.1                                                                   | Cumprir prazos institucionais de resposta e acompanhamento | 0-4       |
| III.2                                                                   | Mantém registros acadêmicos e pedagógicos atualizados      | 0-4       |
| III.3                                                                   | Participa de reuniões, capacitações e ações institucionais | 0-4       |



| <b>DIMENSÃO III – ORGANIZAÇÃO E RESPONSABILIDADE INSTITUCIONAL (Peso: 20%)</b> |           |           |
|--------------------------------------------------------------------------------|-----------|-----------|
| Indicador                                                                      | Descrição | Pontuação |
| Subtotal Dimensão III: ____ / 12                                               |           |           |

| <b>DIMENSÃO IV – ÉTICA, POSTURA PROFISSIONAL E CONFORMIDADE NORMATIVA (Peso: 15%)</b> |                                                                           |           |
|---------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------|-----------|
| Indicador                                                                             | Descrição                                                                 | Pontuação |
| IV.1                                                                                  | Mantém comunicação ética, respeitosa e inclusiva                          | 0-4       |
| IV.2                                                                                  | Observa as normas institucionais e a legislação da EaD                    | 0-4       |
| IV.3                                                                                  | Atua dentro dos limites da mediação pedagógica, sem exercício de docência | 0-4       |
| Subtotal Dimensão IV: ____ / 12                                                       |                                                                           |           |

#### 4. RESULTADO FINAL

Pontuação obtida na avaliação: \_\_\_\_\_

| <b>Pontuação Máxima: 52 pontos</b> |                 |
|------------------------------------|-----------------|
| <b>Faixa de Desempenho</b>         | <b>Conceito</b> |
| 45 a 52                            | Excelente       |
| 36 a 44                            | Muito Bom       |
| 26 a 35                            | Adequado        |
| Abaixo de 26                       | Insatisfatório  |

#### 5. ENCAMINHAMENTOS:

Com base no resultado da avaliação, poderão ser adotadas as seguintes medidas:

- I. manutenção da atuação do(a) mediador(a) pedagógico(a);
- II. recomendação de formação ou capacitação específica;
- III. acompanhamento pedagógico orientado;
- IV. não recondução ou desligamento, conforme normas institucionais.

#### 6. OBSERVAÇÕES DA COORDENAÇÃO DO CURSO, DA COORDENAÇÃO DE MEDIADORES(AS) PEDAGÓGICOS(AS) E DA DIRETORIA ACADÊMICA:

---



---



---

#### 7. CIÊNCIA DO(A) MEDIADOR(A) PEDAGÓGICO(A):

Declaro ciência do resultado desta avaliação.

Local e data: \_\_\_\_\_

Assinatura do(a) Mediador(a): \_\_\_\_\_

Assinatura das Coordenações e da Diretoria Acadêmica: \_\_\_\_\_





## ANEXO 10 – ARQUIVOS / DOCUMENTAÇÃO





## Manual Operacional da Sead\_Ufes para o(a) Mediador(a) Pedagógico(a) de Cursos

Data e Hora de Criação: 09/06/2026 às 07:10:14

### Documentos que originaram esse envelope:

- Manual Operacional da Sead\_Ufes para o(a) Mediador(a) Pedagógico(a) de Cursos da Educação a Dist.pdf (Arquivo PDF) - 43 páginas



### Hashs únicas referente à esse envelope de documentos

[SHA256]: 7719073ceb295118fcd0865d4e27828836db6f2512a4d95da36d11ede5246

[SHA512]: 6fa6065c30014d6b5b5a0ec6169390329e61e456b7e61a80328e599507456f73374538075779449b1117ffd944c7a6566026d64137c60ffa361daf4a552f63ae

### Lista de assinaturas solicitadas e associadas à esse envelope



#### ASSINADO - Mauro Pantoja Ferreira (mauro.p.ferreira@ufes.br)

Data/Hora: 09/06/2026 - 07:41:26, IP: 179.174.173.190, Geolocalização: [-20.349344, -40.285722]

[SHA256]: 4e74da78e2cfc1fe2ed302b921b596dd753e5f50f5517d50f1d0f83328350074

Assinatura Eletrônica Avançada (Conforme Lei nº 14.063/20, art. 4º, II)



#### ASSINADO - Ozirlei Teresa Marcilino (ozirlei.marcilino@ufes.br)

Data/Hora: 09/06/2026 - 07:52:55, IP: 200.137.65.109

[SHA256]: 1a783f8397072835a12670c4adc1f5448dff983e4d3921090e4d47bf3a29ddff

Assinatura Eletrônica Avançada (Conforme Lei nº 14.063/20, art. 4º, II)

### Histórico de eventos registrados neste envelope

09/06/2026 07:52:55 - Envelope finalizado por ozirlei.marcilino@ufes.br, IP 200.137.65.109

09/06/2026 07:52:55 - Assinatura realizada por ozirlei.marcilino@ufes.br, IP 200.137.65.109

09/06/2026 07:52:53 - Envelope visualizado por ozirlei.marcilino@ufes.br, IP 200.137.65.109

09/06/2026 07:41:26 - Assinatura realizada por mauro.p.ferreira@ufes.br, IP 179.174.173.190

09/06/2026 07:10:43 - Envelope registrado na Blockchain por mauro.p.ferreira@ufes.br, IP 179.174.173.190

09/06/2026 07:10:33 - Envelope encaminhado para assinaturas por mauro.p.ferreira@ufes.br, IP 179.174.173.190

09/06/2026 07:10:17 - Envelope criado por mauro.p.ferreira@ufes.br, IP 179.174.173.190