

TRABALHO FINAL DE CURSO

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

MEDIAÇÃO E CONCILIAÇÃO DE CONFLITOS

Fabiola Candida de Lima Gomes Corrêa

fabiola_gomes@ufms.br

Everton dos Santos de Santana

everton.santana@ufms.br

Resumo: Este plano de ação é resultado do Trabalho Final de Curso realizado no Curso de Especialização Lato Sensu em Tutoria em Educação a Distância, da Agência de Educação Digital e a Distância (Agead) da Universidade Federal de Mato Grosso do Sul (UFMS), como pré-requisito para obtenção do título de especialista. O objetivo deste trabalho é apresentar um Plano de Ação para o modelo de tutoria de uma disciplina extensionista dos cursos de graduação do Programa UFMS Digital da Agead/UFMS. O AVA Modelo analisado foi da disciplina "Mediação e Conciliação de Conflitos", que possui a carga horária de 60 horas, sendo 30 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 caminhos que podem impactar positivamente a qualidade da tutoria e o bom aproveitamento e aprendizagem dos estudantes, com destaque para: reformulação de videoaulas, melhoria na comunicação com a tutoria, estruturação do planejamento de ação extensionista, qualificação das atividades avaliativas e maior interação nos fóruns.

Palavras-chave: Tutoria. Educação a Distância. Extensão.

1 Introdução

Este trabalho tem como escopo apresentar um plano de ação voltado à melhoria da mediação pedagógica no Ambiente Virtual de Aprendizagem (AVA) da disciplina "Mediação e Conciliação de Conflitos", pertencente ao Programa UFMS Digital da Agead/UFMS. A disciplina possui 60 horas, sendo 30 destinadas à realização de atividades de extensão. O objetivo geral deste plano é propor ações de melhoria para a atuação da tutoria e para a estrutura pedagógica do AVA Modelo, com vistas a fortalecer a

aprendizagem, o engajamento e a autonomia dos estudantes. O plano está estruturado em cinco partes: Introdução, Diagnóstico do AVA Modelo, Plano de Ação, Considerações Finais e Referências.

2 Diagnóstico do AVA Modelo

O AVA da disciplina "Mediação e Conciliação de Conflitos" está estruturado em três módulos principais, organizados por unidades temáticas. Os elementos da trilha incluem: mural de avisos, videoaulas, fóruns, atividades avaliativas, modelo de planejamento da ação de extensão, curadoria de materiais, espaço "Fale com a Tutoria" e atividades de checkout de presença. A mediação da tutoria é majoritariamente reativa e com alta demora de resposta, como identificado nas interações registradas. A estrutura dos enunciados e dos modelos disponibilizados é insuficiente para orientar adequadamente o estudante, especialmente nas etapas da ação extensionista. Em termos teóricos, este plano de ação se fundamenta em autores como Moran, Masetto e Behrens (2013), Belloni (2009) e nas normativas do Conselho Nacional de Justiça (BRASIL, 2010; 2016), além da Lei n. 13.140/2015, que regula a mediação como forma autocompositiva de solução de conflitos. Essas referências reforçam a importância de uma tutoria ativa, responsiva e dialógica na formação do estudante.

3 Plano de Ação

3.1 - Proposta de melhoria 1

Elemento da trilha: Videoaula ▾

Problema identificado: O problema identificado na videoaula refere-se à ausência de recursos visuais complementares (como slides, gráficos ou esquemas), resultando em uma apresentação exclusivamente verbal por parte do tutor. A videoaula em questão está localizada na Unidade 2 do módulo "Fundamentos da Educação a Distância". A escolha desse problema se justifica pelo fato de que muitos estudantes têm diferentes estilos de aprendizagem, e uma abordagem exclusivamente oral pode dificultar a compreensão, especialmente de conceitos mais abstratos. A ausência de apoio visual compromete a retenção de conteúdo e a conexão entre teoria e prática, afetando negativamente o engajamento e a aprendizagem efetiva. Como destacam Moran, Masetto e Behrens (2013), o uso de múltiplas linguagens — como a visual e a textual — enriquece o processo de ensino-aprendizagem e favorece a construção de sentidos pelos alunos.

Proposta de melhoria: A proposta de melhoria consiste na reformulação da videoaula, incorporando elementos visuais como apresentações de slides com tópicos-chave, imagens ilustrativas, infográficos e exemplos práticos. Além disso, sugere-se a inclusão de legendas e marcações temporais para facilitar a navegação. Essa solução se alinha com os demais elementos da trilha de aprendizagem (como fóruns e atividades práticas), pois promove maior clareza e retenção do conteúdo abordado, tornando a videoaula mais inclusiva e acessível para diferentes perfis de alunos. Com isso, espera-se uma melhora significativa no desempenho e na satisfação dos estudantes ao longo do curso.

Responsável pela melhoria: Professor Especialista ▾

3.2 - Proposta de melhoria 2

Elemento da trilha: Fale com a Tutoria ▾

Problema identificado: O recurso "Fale com a Tutoria" apresenta um tempo de resposta elevado por parte dos tutores, especialmente durante os finais de semana e feriados. Esse problema ocorre de forma recorrente em todas as unidades do curso e tem gerado frustração entre os estudantes que buscam esclarecimentos pontuais para dar continuidade às suas atividades. A escolha desse problema se justifica pela importância do suporte tutorial oportuno para garantir a fluidez da aprendizagem. A demora nas respostas impacta diretamente a compreensão do conteúdo, pois o estudante se vê paralisado enquanto espera retorno, o que pode levar à desmotivação, acúmulo de tarefas e até evasão do curso. De acordo com Litto e Formiga (2009), o papel da tutoria na educação a distância é essencial para manter a motivação, orientar o estudo autônomo e responder às demandas dos alunos em tempo hábil, contribuindo significativamente para o sucesso da aprendizagem.

Proposta de melhoria: A proposta de melhoria é a implementação de um sistema de **respostas automáticas iniciais**, que acusem o recebimento da mensagem e informem um prazo estimado para o retorno do tutor. Além disso, propõe-se a criação de uma **escala de plantão de tutores**, garantindo pelo menos um tutor disponível durante finais de semana ou períodos críticos (como vésperas de entrega de atividades). Essa solução se alinha com os demais elementos da trilha, pois melhora a comunicação entre estudante e tutor, promove continuidade no processo de aprendizagem e reforça o papel da tutoria como apoio pedagógico constante. A agilidade no suporte contribui para maior engajamento e autonomia do estudante.

Responsável pela melhoria: Tutor ▾

3.3 - Proposta de melhoria 3

Elemento da trilha: Fórum do Módulo ▾

Problema identificado: Foi identificado que a participação dos estudantes no Fórum do Módulo é bastante reduzida e, quando ocorre, tende a se restringir a respostas superficiais, sem aprofundamento na discussão proposta. Esse problema aparece de forma recorrente ao longo de todos os módulos, com postagens concentradas nos últimos dias do prazo e sem interação real entre os participantes. A escolha desse problema se justifica pelo papel estratégico do fórum como espaço de construção coletiva do conhecimento, troca de experiências e desenvolvimento do pensamento crítico. A baixa participação e qualidade das interações comprometem o objetivo pedagógico desse recurso, tornando-o uma atividade meramente formal e desmotivadora. Como destacam Barbosa e Borges (2011), a mediação pedagógica é essencial nesse contexto, pois "comentários que trazem perguntas ou desafios são os tipos de comentários que mais instigam respostas dos alunos", promovendo maior engajamento e interação entre os participantes.

Proposta de melhoria: A proposta de melhoria consiste na reformulação da dinâmica do fórum, com mediação mais ativa por parte do tutor e temas mais contextualizados e provocativos, que incentivem o debate. Sugere-se também a valorização da participação no fórum como critério de avaliação, com pesos claros e feedback individual. Além disso, seria benéfica a adoção de ferramentas gamificadas (como selos de participação ou rankings de engajamento) para incentivar contribuições mais ricas. A coordenação do curso deve acompanhar os fóruns periodicamente, oferecendo orientações aos tutores e promovendo ajustes temáticos, conforme o perfil dos estudantes. Essa proposta se alinha ao conjunto dos elementos da trilha ao fortalecer a aprendizagem colaborativa, estimular o protagonismo discente e tornar o fórum um espaço vivo de construção do saber.

Responsável pela melhoria: Coordenação/Gestão do Curso ▾

3.4 - Proposta de melhoria 4

Elemento da trilha: Modelo do Planejamento da Ação de Extensão ▾

Problema identificado: O modelo do planejamento da ação de extensão, disponibilizado como template no AVA, apresenta orientações genéricas e pouco detalhadas sobre o preenchimento dos campos obrigatórios. O problema está localizado na seção de instruções para elaboração do planejamento, na Unidade 2 do Módulo 2 – “Planejamento da ação de extensão”. A ausência de exemplos concretos ou orientações mais detalhadas dificulta o entendimento por parte dos estudantes, especialmente daqueles com pouca familiaridade com projetos de extensão. Como consequência, o preenchimento do planejamento tende a ser superficial ou incompleto, comprometendo a clareza dos objetivos, a viabilidade do cronograma e a articulação metodológica das ações. Essa fragilidade impacta negativamente o processo de aprendizagem, pois impede a consolidação de competências relacionadas à organização, execução e avaliação de atividades extensionistas. De acordo com Vasconcelos (2023), a mediação e a conciliação exigem planejamento bem estruturado, pois a clareza nas etapas e objetivos “contribui para o êxito das práticas restaurativas e a apropriação crítica dos estudantes sobre os processos de resolução de conflitos”.

Proposta de melhoria: A proposta de melhoria consiste na ampliação e reformulação do modelo de planejamento da ação de extensão, incluindo exemplos práticos de preenchimento para cada campo (como resumo, metodologia e resultados esperados). Sugere-se também a gravação de um vídeo explicativo, no qual o tutor apresente e comente um modelo preenchido. Essa ação favorece a compreensão do objetivo da tarefa, proporciona segurança ao estudante e promove a elaboração de planejamentos mais consistentes e contextualizados. Essa proposta se alinha com os demais elementos da trilha, pois valoriza o caráter formativo da atividade extensionista e promove a integração entre teoria e prática, além de fomentar o desenvolvimento da autonomia discente na elaboração de projetos sociais.

Responsável pela melhoria: Tutor ▾

3.5 - Proposta de melhoria 5

Elemento da trilha: Fale com a Tutoria ▾

Problema identificado: A análise das interações entre estudantes e tutoria evidenciou um problema recorrente relacionado à **demora nas respostas** por parte da tutora, com retornos que variam entre 4 e até 6 dias. O problema está localizado no espaço “Fale com a Tutoria” e se manifesta em todos os módulos, como exemplificado nas mensagens de 4, 8 e 14 de outubro de 2024, cujas respostas só foram dadas nos dias 8, 20 e 20 do mesmo mês, respectivamente. A escolha desse problema se justifica pela importância da **comunicação tempestiva** para que os estudantes consigam seguir seu cronograma de estudos e realizar as atividades com segurança. A demora no retorno compromete a continuidade do processo formativo, causa insegurança quanto a prazos, acesso a materiais e instruções, podendo gerar desmotivação e evasão. Como aponta Belloni (2009), a tutoria é peça-chave na EaD, pois “atua como mediadora do processo de aprendizagem, sendo fundamental que esteja disponível e responsiva para assegurar a permanência e o envolvimento do estudante no curso”.

Proposta de melhoria: A proposta de melhoria consiste na criação de um **sistema de organização do atendimento tutorial**, com definição de **prazo máximo de resposta (por exemplo, 24 a 48 horas úteis)** e ampliação da equipe de tutores em períodos de maior demanda, como datas próximas a entregas de atividades. Além disso, propõe-se a criação de uma **seção de dúvidas frequentes (FAQ)** dentro do ambiente virtual e a ativação de **respostas automáticas**, que confirmem o recebimento da mensagem e forneçam orientações iniciais. Essas medidas favorecem a continuidade do percurso formativo, mantêm os estudantes informados, reduzem a ansiedade e reforçam a presença pedagógica no AVA. Essa proposta está alinhada aos demais elementos da trilha por promover um ambiente de aprendizagem mais acolhedor, comunicativo e eficiente.

Responsável pela melhoria: Tutor ▾

3.6 - Proposta de melhoria 6

Elemento da trilha: Videoaula ▾

Problema identificado: A videoaula da Unidade 1 do Módulo 3 apresenta conteúdo relevante sobre a realização da ação de extensão “Vamos Mediar?”, porém seu formato é excessivamente expositivo, com poucos estímulos visuais, exemplos práticos ou recursos interativos. A gravação consiste, predominantemente, na fala contínua da professora, sem o uso de esquemas, animações ou trechos ilustrativos da prática extensionista. Esse problema está localizado no início da trilha do módulo, etapa crucial para orientar o estudante sobre como desenvolver e documentar a ação de extensão. A ausência de elementos visuais e exemplos concretos prejudica a compreensão de etapas práticas como a elaboração do material informativo e a condução da palestra. Como destaca o Conselho Nacional de Justiça (2016), o êxito da mediação depende da clareza nos processos e da capacidade de comunicação das etapas envolvidas, o que se aplica também à mediação pedagógica em ambientes virtuais.

Proposta de melhoria: A proposta consiste na reformulação da videoaula, com a inclusão de recursos didáticos visuais (slides com tópicos, infográficos, vídeos curtos de exemplo, esquemas animados e fluxogramas), além da demonstração prática de cada uma das quatro etapas da ação de extensão. Sugere-se ainda o uso de linguagem mais dialógica e contextualizada, com exemplos reais de projetos anteriores. Essa reformulação permitirá maior clareza e engajamento por parte dos estudantes, ao facilitar a visualização do que se espera de cada etapa e promover maior segurança na realização da atividade. Essa proposta se alinha ao conjunto dos elementos da trilha por fortalecer a integração entre teoria e prática, além de contribuir com a autonomia e protagonismo dos estudantes nas atividades extensionistas.

Responsável pela melhoria: Professor Especialista ▾

3.7 - Proposta de melhoria 7

Elemento da trilha: Fórum do Módulo ▾

Problema identificado: O problema identificado no Fórum do Módulo está relacionado à **estrutura genérica e pouco provocativa** do enunciado da atividade, que replica o mesmo texto utilizado para a atividade avaliativa individual. O enunciado solicita que o estudante escolha e comente princípios da mediação previstos na Lei n. 13.140/2015, sem apresentar mediação inicial, contextualização da temática no âmbito da ação extensionista, nem estímulos à interação entre os participantes. Esse problema está localizado na Unidade 1 do Módulo 3 e compromete o propósito pedagógico do fórum como espaço de construção coletiva de conhecimento, já que não estimula a troca de experiências, o debate crítico ou o diálogo entre os estudantes. A ausência de direcionamento colaborativo contribui para postagens repetitivas, sem aprofundamento, transformando o fórum em um espaço de resposta individualizada. Segundo a **Lei n. 13.140/2015**, princípios como a confidencialidade, a autonomia das partes e a imparcialidade devem ser compreendidos de forma dialógica e aplicada a contextos reais — algo que o fórum, quando bem orientado, pode proporcionar.

Proposta de melhoria: A proposta de melhoria consiste na reformulação do enunciado do fórum com uma abordagem mais **situada e interativa**, que provoque reflexão e estimule o diálogo entre os estudantes. Sugere-se, por exemplo, a inserção de um pequeno caso fictício ou situação-problema que envolva mediação, seguida da pergunta: “Com base nesse caso, qual princípio da mediação você considera mais importante? Justifique sua resposta e comente pelo menos uma postagem de colega, dialogando com sua perspectiva.” Essa reformulação ativa o pensamento crítico e valoriza o caráter colaborativo da aprendizagem. Além disso, propõe-se a atuação mais presente do professor especialista no fórum, com intervenções pontuais que reorientem o debate ou ampliem as reflexões. Essa proposta se alinha aos demais elementos da trilha por promover a articulação entre teoria e prática, ampliar o engajamento discente e fomentar o protagonismo na formação extensionista.

Responsável pela melhoria: Professor Especialista ▾

3.8 - Proposta de melhoria 8

Elemento da trilha: Checkout de Presença ▾

Problema identificado: O checkout de presença, localizado no final da trilha do Módulo 3, solicita que o estudante grave um vídeo de 2 a 4 minutos relatando a experiência com a ação de extensão. No entanto, o enunciado apresenta **instruções muito sucintas**, sem indicar claramente os **critérios de avaliação** ou os **tópicos obrigatórios** a serem abordados no vídeo (por exemplo: objetivos, público-alvo, desafios enfrentados, aprendizados). Essa falta de clareza pode gerar dúvidas e insegurança, levando estudantes a entregarem relatos incompletos ou excessivamente genéricos. Como o vídeo é também utilizado para aferir a **presença no módulo**, a ausência de orientações detalhadas compromete não só o registro pedagógico, mas também o aproveitamento reflexivo da experiência vivida. Segundo o Conselho Nacional de Justiça (2016), a mediação deve ser orientada por princípios como transparência e estruturação clara do processo — valores que também devem guiar as práticas pedagógicas que envolvem ações extensionistas.

Proposta de melhoria: A proposta de melhoria é a reformulação do enunciado da atividade de checkout, incluindo um **roteiro estruturado** para o vídeo, com os principais itens a serem abordados (ex.: breve descrição da ação, objetivos, metodologia, principais aprendizados, desafios, impacto percebido). Também é recomendável informar explicitamente os **critérios avaliativos** (ex.: clareza, objetividade, vinculação com os conteúdos teóricos do módulo, duração adequada) e, se possível, apresentar um **vídeo-modelo** como exemplo. Essa proposta favorece a compreensão da atividade e contribui para uma entrega mais significativa e alinhada com os objetivos formativos do curso. Ela também fortalece o vínculo entre teoria e prática, promove o pensamento reflexivo e assegura maior equidade na avaliação.

Responsável pela melhoria: Tutor ▾

3.9 - Proposta de melhoria 9

Elemento da trilha: Checkout de Presença ▾

Problema identificado: A atividade de checkout de presença apresentada na trilha da disciplina solicita ao estudante a leitura da **Resolução n. 125/2010 do CNJ** e a elaboração de um texto-resposta com até 300 palavras, respondendo a três perguntas específicas sobre os órgãos e atribuições relacionados à Política Judiciária Nacional de tratamento adequado dos conflitos. No entanto, o **problema identificado** está na **ausência de materiais de apoio ou orientação didática prévia** sobre a resolução, que possui linguagem técnico-jurídica e densidade normativa. O estudante é direcionado diretamente ao site do CNJ, sem indicações sobre os artigos mais relevantes, sem glossário de termos e sem exemplos práticos que contextualizem os dispositivos. Esse problema impacta principalmente os estudantes com menor familiaridade com textos legais, comprometendo a compreensão conceitual e a elaboração do texto reflexivo solicitado. Como destaca o próprio CNJ (2010), a Política Nacional de Tratamento Adequado de Conflitos visa justamente à **ampliação do acesso à justiça por meio de**

mecanismos mais acessíveis e humanizados, o que inclui também a mediação pedagógica em processos formativos.

Proposta de melhoria: A proposta de melhoria consiste na **inserção de um material complementar simplificado**, como um infográfico ou resumo explicativo com os principais pontos da Resolução n. 125/2010, destacando os conceitos-chave como “Núcleos Permanentes” e “CEJUSCs”, suas atribuições e diferenças. Também se sugere a disponibilização de um vídeo breve com explicação introdutória sobre a política pública mencionada, elaborado pelo tutor ou extraído de fontes institucionais confiáveis (como vídeos do CNJ ou do Justiça em Números). Essa ação tornaria o enunciado mais acessível, ajudando o estudante a interpretar corretamente a resolução, realizar a atividade com mais confiança e promover aprendizagem mais significativa. Essa proposta está em consonância com o restante da trilha, pois contribui para a compreensão das bases legais da mediação e fortalece a articulação entre teoria, legislação e prática pedagógica.

Responsável pela melhoria: Tutor ▾

3.10 - Proposta de melhoria 10

Elemento da trilha: Modelo do Planejamento da Ação de Extensão ▾

Problema identificado: O template de planejamento da ação de extensão, disponibilizado na trilha da Unidade 2 do Módulo 2, apresenta estrutura com campos obrigatórios (resumo, palavras-chave, metodologia, cronograma, recursos, resultados esperados e referências). No entanto, o **problema está na ausência de explicações detalhadas ou exemplos práticos sobre como preencher cada um desses campos**, o que pode gerar dúvidas significativas entre os estudantes. Essa lacuna de orientação foi identificada no momento em que o template é baixado, antes do envio no check-in do módulo. Estudantes que não têm experiência prévia com a elaboração de projetos ou ações extensionistas podem apresentar dificuldades em formular descrições claras e coerentes, o que compromete tanto a **qualidade do planejamento** quanto o desenvolvimento das competências pretendidas pela atividade. Como explica Vasconcelos (2023), a mediação, como prática aplicada, exige preparação metódica e fundamentada, o que também se aplica ao seu ensino e vivência em contextos formativos.

Proposta de melhoria: A proposta de melhoria consiste na criação de um **guia explicativo complementar ao template**, contendo orientações práticas sobre o preenchimento de cada campo do planejamento, exemplos comentados e dicas de estruturação textual. Sugere-se também a inserção de um vídeo-tutorial curto, em que o professor especialista explique o objetivo de cada item do modelo e comente um exemplo simulado de preenchimento. Isso proporcionaria maior **clareza, segurança e autonomia aos estudantes**, além de fortalecer a qualidade técnica dos planejamentos elaborados. A proposta se alinha ao conjunto da trilha ao promover uma formação mais orientada à prática, coerente com os princípios da mediação — como clareza, organização e comunicação efetiva.

Responsável pela melhoria: Professor Especialista ▾

4 Considerações finais

As propostas de melhoria descritas neste plano têm potencial para aprimorar significativamente a qualidade da tutoria na Educação a Distância, contribuindo para um processo de aprendizagem mais dinâmico, responsivo e centrado no estudante. Ao promover uma tutoria mais ativa, com enunciados mais claros, videoaulas mais acessíveis e espaços colaborativos mais ricos, o plano fortalece o vínculo entre teoria e prática, elemento essencial em disciplinas com carga horária extensionista. Reforça-se, assim, o papel fundamental do tutor não apenas como facilitador de conteúdos, mas como mediador pedagógico e agente de integração entre estudantes, docentes e comunidade.

5 Referências

BARBOSA, Lorena Lima; BORGES, Vlândia Maria Cabral. Fórum educacional e mediação pedagógica em ensino a distância – análise da participação de tutores em fóruns educacionais. *Signo*, Santa Cruz do Sul, v. 36, n. 61, p. 401–421, jul./dez. 2011.

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

BRASIL. Conselho Nacional de Justiça. *Manual de Mediação Judicial*. 6. ed. Brasília: CNJ, 2016. Disponível em: <https://link.ufms.br/DswOB>. Acesso em: 30 jun. 2024.

BRASIL. Conselho Nacional de Justiça. *Resolução n. 125, de 29 de novembro de 2010*. Dispõe sobre a Política Judiciária Nacional de tratamento adequado dos conflitos de interesses no âmbito do Poder Judiciário. Disponível em: <https://atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/156>. Acesso em: 30 jun. 2024.

BRASIL. *Lei n. 13.140, de 26 de junho de 2015*. Dispõe sobre a mediação como meio de solução de conflitos e sobre a autocomposição de conflitos no âmbito da administração pública. *Diário Oficial da União: seção 1*, Brasília, DF, ano 152, n. 121, p. 1–4, 29 jun. 2015. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/l13140.htm. Acesso em: 30 jun. 2024.

LITTO, Fredric M.; FORMIGA, Marcos (org.). *Educação a distância: o estado da arte*. São Paulo: Pearson Education do Brasil, 2009.

MORAN, José Manuel; MASETTO, Marcos T.; BEHRENS, Marilda Aparecida. *Novas tecnologias e mediação pedagógica*. 21. ed. Campinas: Papirus, 2013.

VASCONCELOS, Carlos Eduardo de. *Mediação de conflitos e práticas restaurativas*. 8. ed. Rio de Janeiro: Método, 2023.