TRABALHO FINAL DE CURSO

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

Mediação de Conflitos sob uma Perspectiva Freireana: Propostas para o Fortalecimento da Tutoria na EaD

Francine Guerreiro da Silva
francine.silva@ufms.br

Edma Ferreira da Silva Souza
edma.ferreira@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 qualificar o modelo de tutoria da disciplina extensionista *Mediação e Conciliação de Conflitos*, ofertada nos cursos de graduação do Programa UFMS Digital da Agead/UFMS. Com carga horária total de 51 horas, sendo 17 horas dedicadas à realização de ações de extensão, a disciplina propõe reflexões fundamentais sobre a resolução dialógica de conflitos. Inspirado nos princípios de Paulo Freire, que valoriza a escuta ativa, o diálogo crítico e a construção coletiva do saber, o presente plano propõe melhorias centradas na mediação pedagógica e no papel humanizador da tutoria. As ações propostas buscam promover maior engajamento dos estudantes, fortalecer o vínculo pedagógico e fomentar a autonomia crítica no ambiente virtual de aprendizagem.

Palavras-chave: Tutoria. Mediação de conflitos. Paulo Freire. Educação a distância.

1 Introdução

Este Plano de Ação é resultado do Trabalho Final de Curso da Especialização Lato Sensu em Tutoria em Educação a Distância, ofertado pela Agead/UFMS. O trabalho tem

como escopo analisar criticamente os elementos do Ambiente Virtual de Aprendizagem (AVA) da disciplina Mediação e Conciliação de Conflitos, com carga horária total de 51 horas, sendo 17 horas dedicadas à realização de ações de extensão, buscando identificar oportunidades de melhoria para o processo de tutoria.

O AVA Modelo escolhido apresenta uma trilha composta por três módulos principais: Módulo 1 – Sistema multiportas de solução de disputas; Módulo 2 – Aplicação das formas consensuais; e Módulo 3 – Ação extensionista: “Vamos Mediar?”. Os recursos utilizados incluem fóruns, videoaulas, slides, podcasts, padlets, avaliações e atividades síncronas e assíncronas. A tutoria, nesse contexto, desempenha papel crucial na mediação pedagógica, na escuta ativa e no acompanhamento das atividades extensionistas.

O objetivo geral deste plano é propor ações de melhoria para qualificar a tutoria da disciplina, com base nos princípios da pedagogia freireana. A abordagem fundamenta-se no diálogo, na criticidade e na humanização das relações pedagógicas, com ênfase na mediação de conflitos que possam surgir no processo formativo em EaD.

A estrutura deste plano contempla: (1) esta introdução, com a apresentação do escopo, AVA analisado e objetivos; (2) o diagnóstico detalhado dos elementos do AVA; (3) dez propostas de melhoria para diferentes pontos da trilha de aprendizagem; (4) considerações finais sobre o impacto das ações; e (5) as referências utilizadas, conforme as normas da ABNT.

2 Diagnóstico do AVA Modelo

2.1 Elementos do AVA Modelo analisado

O AVA da disciplina **Mediação e Conciliação de Conflitos**, ofertada no âmbito da UFMS Digital, apresenta uma trilha de aprendizagem composta por três módulos principais:

- **Módulo 1 – Sistema multiportas de solução de disputas**
- **Módulo 2 – Aplicação das formas consensuais**
- **Módulo 3 – Ação extensionista: “Vamos Mediar?”**

Cada módulo é estruturado com os seguintes elementos:

- **Videoaulas obrigatórias e complementares** (disponíveis via YouTube), com duração variada e nem sempre divididas por blocos temáticos;
- **Slides das videoaulas**, geralmente organizados, mas com pouca inserção de recursos visuais ilustrativos;
- **Fóruns de discussão**, com baixa mediação da tutoria;
- **Curadoria de recursos digitais** (via Padlet), com links e materiais de apoio – alguns dos quais estavam indisponíveis no momento da análise;
- **Podcasts e episódios informativos**, utilizados para aprofundamento dos conteúdos;
- **Checkouts de presença** e **avaliações** (questionários ou tarefas), por vezes com critérios pouco claros;
- **Avisos institucionais**, com linguagem que, em certos momentos, se mostrou confusa ou técnica demais;
- **Plano de ensino** e **cronograma**, bem organizados e coerentes com a proposta da disciplina;
- **Modelo de relatório final da ação extensionista**, entregue no Módulo 3.

Embora a proposta pedagógica seja rica e bem estruturada, a execução técnica e comunicacional dos elementos apresenta fragilidades que impactam a aprendizagem, sobretudo no que diz respeito à acessibilidade, mediação pedagógica e feedbacks avaliativos.

2.2 Perfil do trabalho da tutoria no AVA Modelo

A atuação da tutoria na disciplina analisada se apresenta majoritariamente operacional, voltada ao cumprimento de tarefas administrativas, como registrar presenças, postar mensagens automáticas e acompanhar prazos. A mediação pedagógica é limitada: nos fóruns, por exemplo, a tutoria raramente interage de forma dialógica com os estudantes; quando o faz, utiliza respostas genéricas, emojis ou mensagens padronizadas.

Também se observa inconsistência no atendimento: alguns estudantes recebem retorno personalizado, enquanto outros são ignorados, o que gera uma sensação de descaso e desigualdade. Além disso, o feedback nas avaliações (relatórios e checkouts) se restringe a termos como "satisfatório" ou "insatisfatório", sem detalhamentos que favoreçam a aprendizagem.

Essa forma de atuação enfraquece o papel da tutoria como mediadora e educadora, limitando o processo formativo à lógica da transmissão de conteúdos e ao cumprimento mecânico de tarefas. A ausência de uma escuta ativa, acolhedora e crítica compromete a qualidade da experiência formativa, especialmente em uma disciplina que trata justamente da mediação e resolução de conflitos.

2.3 Fundamentação teórica do plano de ação

O plano de ação fundamenta-se na pedagogia crítica de Paulo Freire, que compreende o processo educativo como um ato político, ético e dialógico. Segundo Freire (1996), ensinar exige respeito aos saberes dos educandos, escuta ativa e disposição para o diálogo. Freire defende uma educação problematizadora, na qual o educador não transfere conhecimento, mas atua como mediador da aprendizagem, promovendo a escuta ativa, o diálogo transformador e o respeito aos saberes dos educandos (FREIRE, 2005).

Segundo o autor, o ato de educar deve ser libertador, pautado na construção coletiva do conhecimento e no reconhecimento das contradições sociais vividas pelos sujeitos. Como afirma Freire (1987, p. 68), “ninguém educa ninguém, ninguém educa a si mesmo, os homens se educam entre si, mediatizados pelo mundo”. Aplicar essa perspectiva à EaD, e mais especificamente à tutoria, implica reconhecer o tutor como figura essencial na mediação dos processos de aprendizagem, na gestão dos conflitos pedagógicos e na formação crítica e emancipatória dos estudantes.

Neste contexto, propõe-se uma tutoria que vá além da função técnica, assumindo um compromisso ético com o cuidado, a orientação significativa e a construção de vínculos pedagógicos sólidos – especialmente em disciplinas que envolvem ações extensionistas e resolução de conflitos no campo social e educacional (FREIRE, 2005).

3 Plano de Ação

3.1 - Proposta de melhoria 1

Elemento da trilha: Avisos

Problema identificado: Os avisos postados no AVA apresentam linguagem ambígua e tecnicista, o que dificulta a compreensão por parte dos estudantes, especialmente quando se trata de tarefas avaliativas. Essa imprecisão compromete a autonomia discente e gera insegurança quanto às exigências da disciplina.

Proposta de melhoria: Reescrever os avisos com linguagem clara, objetiva e acessível, utilizando exemplos e marcadores para destacar datas, objetivos e critérios. Recomenda-se a revisão pedagógica e linguística dos textos antes da publicação.
Responsável pela melhoria: Tutor

3.2 - Proposta de melhoria 2

Elemento da trilha: Fórum do Módulo
Problema identificado: Baixa interação da tutoria nos fóruns de discussão. A maioria das mensagens dos estudantes não recebe retorno, ou recebem apenas emojis, o que impossibilita a construção de um diálogo formativo.
Proposta de melhoria: Estabelecer um protocolo de mediação para a tutoria, com participação mínima semanal, devolutivas críticas e estímulo à construção coletiva de saberes. Os tutores devem ser formados para interagir pedagogicamente nesses espaços.
Responsável pela melhoria: Tutor

3.3 - Proposta de melhoria 3

Elemento da trilha: Videoaula
Problema identificado: As videoaulas obrigatórias são longas (algumas ultrapassam 40 minutos), sem divisões temáticas visuais e com baixa acessibilidade (sem intérprete de Libras ou legendas adequadas).
Proposta de melhoria: Reestruturar os vídeos em blocos de até 20 minutos, com legendas revisadas, inserção de intérprete de Libras e uso de transições, imagens e esquemas que facilitem a compreensão.
Responsável pela melhoria: Professor Especialista

3.4 - Proposta de melhoria 4

Elemento da trilha: Slides
Problema identificado: Os slides utilizados nas aulas apresentam layout repetitivo e poucos recursos visuais, o que pode tornar a apresentação monótona e dificultar a fixação dos conteúdos.
Proposta de melhoria: Atualizar os slides com inserção de esquemas, infográficos, imagens ilustrativas e transições. As informações devem ser organizadas com hierarquia visual e alinhadas com a fala da videoaula.
Responsável pela melhoria: Professor Especialista

3.5 - Proposta de melhoria 5

Elemento da trilha: Avaliações
Problema identificado: As avaliações utilizam apenas questões objetivas e de múltipla escolha, focadas na memorização. Isso limita a avaliação formativa e reflexiva do estudante.

Proposta de melhoria: Diversificar os instrumentos avaliativos, incluindo perguntas abertas, estudos de caso, e propostas que valorizem a argumentação e a aplicação prática do conteúdo.
Responsável pela melhoria: Professor Especialista

3.6 - Proposta de melhoria 6
Elemento da trilha: Checkout de Presença
Problema identificado: O critério de presença baseado em simples postagem ou resposta automática não estimula o envolvimento do estudante com o conteúdo, tampouco promove aprendizagem real.
Proposta de melhoria: Reformular o checkout com perguntas dissertativas curtas e autoavaliação crítica. Oferecer um feedback padrão mais reflexivo, incentivando o estudante a revisitar o conteúdo.
Responsável pela melhoria: Professor Especialista

3.7 - Proposta de melhoria 7
Elemento da trilha: Curadoria de recursos digitais
Problema identificado: Alguns links do Padlet de curadoria estão inativos e há poucos recursos atualizados nas unidades, o que compromete a atualização pedagógica da disciplina.
Proposta de melhoria: Atualizar periodicamente os recursos da curadoria, substituindo links inativos e ampliando o repertório com novos vídeos, artigos e podcasts sobre mediação de conflitos.
Responsável pela melhoria: Coordenação/Gestão do Curso

3.8 - Proposta de melhoria 8
Elemento da trilha: Podcast
Problema identificado: O podcast é útil, mas não está integrado à proposta avaliativa ou reflexiva da disciplina, o que reduz seu potencial formativo.
Proposta de melhoria: Integrar o conteúdo do podcast às atividades da disciplina, propondo reflexões em fóruns ou como parte de avaliações, estimulando o pensamento crítico.
Responsável pela melhoria: Professor Especialista

3.9 - Proposta de melhoria 9
Elemento da trilha: Modelo do Relatório da Ação de Extensão
Problema identificado: A correção do relatório final ocorre sem critérios previamente compartilhados, o que gera insegurança e falta de transparência para os estudantes.
Proposta de melhoria: Disponibilizar uma rubrica de avaliação clara no início do módulo, com os critérios e pesos definidos. Oferecer devolutivas individuais que orientem melhorias.
Responsável pela melhoria: Professor Especialista

3.10 - Proposta de melhoria 10

Elemento da trilha: Fale com a Tutoria

Problema identificado: A tutoria não assume papel pedagógico ativo na disciplina, o que dificulta o acompanhamento crítico e a mediação de conflitos de aprendizagem.

Proposta de melhoria: Promover formação continuada dos tutores com foco na pedagogia freireana, mediação dialógica, escuta sensível e inclusão. A tutoria deve ser reconfigurada como agente pedagógico e formativo.

Responsável pela melhoria: Coordenação/Gestão do Curso

4 Considerações finais

As propostas de melhoria apresentadas ao longo deste plano visam fortalecer a atuação do tutor no ambiente da Educação a Distância (EaD), promovendo uma mediação mais eficaz, comunicação assertiva e maior integração entre teoria e prática. Ao implementar ações como o uso de tecnologias interativas, acompanhamento individualizado e estímulo à participação ativa dos estudantes, espera-se um impacto significativo na qualidade da tutoria, refletindo-se diretamente no rendimento acadêmico e no engajamento dos alunos.

Particularmente nas disciplinas que envolvem a curricularização da extensão, o papel do tutor se torna ainda mais relevante. Essas disciplinas demandam não apenas conhecimento teórico, mas também sensibilidade social, compromisso com a realidade local e habilidade para articular saberes acadêmicos com experiências práticas. O tutor, nesse contexto, atua como um facilitador que orienta os estudantes no desenvolvimento de projetos que respondam às demandas sociais, promovendo uma aprendizagem significativa e transformadora.

Portanto, reconhecer a tutoria como elemento essencial na EaD, especialmente em componentes curriculares voltados à extensão universitária, é investir na qualidade da formação acadêmica e no fortalecimento do vínculo entre universidade e sociedade.

5 Referências

FREIRE, Paulo. Educação como prática da liberdade. 24. ed. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 1996.

FREIRE, Paulo. Pedagogia do oprimido. 17. ed. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 1987.

FREIRE, Paulo. Pedagogia da autonomia: saberes necessários à prática educativa. 39. ed. São Paulo: Paz e Terra, 2005.