



AGEAD  
Agência de Educação  
Digital e a Distância



## TRABALHO FINAL DE CURSO

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

#### APRIMORAMENTO DA TUTORIA EAD: PLANO DE AÇÃO PARA A DISCIPLINA DE MEDIAÇÃO E CONCILIAÇÃO DE CONFLITOS DA UFMS

**Alberto Ferreira da Silva Júnior**  
alberto.f.s.junior@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 o modelo de tutoria de uma disciplina extensionista dos cursos de graduação do Programa UFMS Digital da Agead/UFMS. O AVA Modelo analisado foi da disciplina Mediação e Conciliação de Conflitos, que possui a carga horária de 51 horas, sendo 17 horas dedicadas à realização de ações de extensão. O plano de ação foi desenvolvido com base no material didático, enunciados, modelos e rubricas de avaliação do AVA Modelo analisado. As ações propostas indicam possíveis caminhos que podem impactar a qualidade da tutoria e o bom aproveitamento e aprendizagem dos estudantes, com destaque para participação ativa, interação e aplicação prática dos conceitos.

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

## 1 Introdução

Nos últimos anos, a Educação a Distância (EaD) tem sido considerada uma modalidade estratégica para que visa ampliar o acesso ao ensino superior no Brasil, principalmente com os desafios que vêm sendo impostos pelas desigualdades sociais e geográficas. Ao proporcionar flexibilidade de tempo e espaço, a EaD expande o alcance educacional e possibilita inclusão, atendendo a diferentes perfis de estudantes. Para Mello (2024), os ambientes virtuais de aprendizagem ocasionam o uso de estratégias pedagógicas inovadoras, favorecendo interações relevantes e práticas de mediação que fortalecem a autonomia e a experiência formativa dos discentes.

A partir desse cenário, o papel do tutor assume centralidade. Sendo visto como responsável por promover a mediação entre estudantes e conteúdos, havendo incentivo do diálogo reflexivo, da participação crítica e da construção coletiva do conhecimento. Para Guilherme (2016), a mediação pedagógica de maneira eficiente não apenas limita-se à transmissão de conteúdos, mas constitui-se como uma forma prática interativa e formadora, com capacidade de contribuir para o desenvolvimento integral dos estudantes, principalmente no que diz respeito a competências interpessoais e socioemocionais.

Na disciplina de Mediação e Conciliação de Conflitos, fornecida pela UFMS Digital, essa atuação torna-se ainda mais relevante. Segundo Scavone Junior (2020), a mediação bem conduzida contribui não somente para a resolução de conflitos, como também para o fortalecimento de habilidades comunicacionais, empáticas e colaborativas, sendo estes considerados elementos fundamentais em contextos educacionais e sociais. Tais competências são indispensáveis para a formação acadêmica crítica e cidadã, reforçando a importância de práticas tutoriais estruturadas e engajadas.

Diante disso, o trabalho em questão tem como objetivo geral apresentar um plano de ação para o aprimoramento das práticas de tutoria na disciplina de Mediação e Conciliação de Conflitos da UFMS. A proposta fundamenta-se na análise do Ambiente Virtual de Aprendizagem (AVA), a partir da identificação de espaços vazios nos elementos da trilha pedagógica. O plano de ação está organizado em 3 (três) partes: diagnóstico do AVA, apresentação de 10 (dez) propostas de melhoria e considerações finais que sintetizam os achados e propõe caminhos para uma tutoria mais eficiente, humanizada e formativa.

## 2 Diagnóstico do AVA Modelo

A avaliação do AVA da disciplina de Mediação e Conciliação de Conflitos baseou-se nos elementos constituintes da trilha pedagógica e nas diretrizes do plano de ensino. O ambiente está estruturado em módulos compostos por diversas unidades, integrando recursos como videoaulas, textos de leitura obrigatória, fóruns de discussão,

atividades avaliativas, checkouts de presença, ações extensionistas, feedbacks, rubricas de avaliação e documentos orientadores.

Embora tenha apresentado uma organização didática coerente e alinhada à proposta de curricularização da extensão, houve a identificação das limitações que comprometem a qualidade da mediação pedagógica. Dentre os principais desafios estão a ambiguidade nos enunciados das atividades avaliativas, baixa participação e superficialidade nas discussões dos fóruns, lentidão na devolutiva de dúvidas no canal “Fale com a Tutoria”, ausência de instruções claras para a realização de atividades extensionistas.

Segundo Miklos e Miklos (2021), a mediação educativa em contextos virtuais exige comunicação clara, escuta ativa e planejamento didático intencional, sendo estes aspectos que precisam ser permanentemente aprimorados nos AVAs. Vasconcelos (2023) acrescenta que a autonomia do estudante depende diretamente da qualidade das orientações pedagógicas e da acessibilidade dos recursos educacionais, o que demanda uma maior atenção à clareza, consistência e acompanhamento contínuo por parte da tutoria.

Dessa forma, apesar do AVA apresentar uma estrutura metodológica satisfatória, o conjunto de limitações identificadas evidencia a necessidade de intervenções pontuais, principalmente no que tange à comunicação tutorial, à personalização dos feedbacks e à dinamização das interações. Esses aspectos serão abordados de forma mais detalhada nas propostas apresentadas na seção abaixo.

### 3 Plano de Ação

#### 3.1 - Reforço na Qualificação do Tutor

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

**Problema identificado:** Alocação de tutor sem formação específica na área da disciplina, comprometendo a profundidade e segurança das mediações.

**Proposta de melhoria:** Estabelecer critérios técnicos rigorosos para seleção de tutor com formação nas áreas de Direito, Mediação ou Ciências Sociais Aplicadas, garantindo competência teórica e prática na condução das interações pedagógicas. Segundo Scavone Junior (2020), a mediação possibilita preparo técnico, sensibilidade e domínio de fundamentos legais e humanísticos.

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

#### 3.2 - Agilidade e Humanização no Atendimento

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

**Problema identificado:** Atraso nas respostas e ausência de canais de atendimento direto, afetando o fluxo de aprendizagem.

**Proposta de melhoria:** Implementar um protocolo de resposta com prazo máximo de 24 horas e criar plantões semanais síncronos. Essa estrutura está em sintonia com Miklos e Miklos (2021), que destacam a importância da escuta sensível e do acompanhamento personalizado na mediação de conflitos.

**Responsável pela melhoria:** Tutor ▾

### 3.3 - Participação Ativa e Qualificada no Fórum

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

**Problema identificado:** Baixa frequência e superficialidade na mediação dos fóruns, reduzindo o potencial de reflexão coletiva.

**Proposta de melhoria:** Garantir a presença semanal do tutor com interações formativas e devolutivas personalizadas, incentivando a análise crítica e o diálogo entre pares. Para Mello (2024), o espaço dialógico deve ser cultivado como meio de construção colaborativa do conhecimento e resolução pacífica dos conflitos.

**Responsável pela melhoria:** Tutor ▾

### 3.4 - Fortalecimento do Feedback Formativo no Fórum

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

**Problema identificado:** Feedbacks generalistas e descontextualizados, que não contribuem para o avanço reflexivo dos estudantes.

**Proposta de melhoria:** Fornecer devolutivas personalizadas e vinculadas a critérios definidos, utilizando linguagem encorajadora e pedagógica. Conforme Vasconcelos (2023), o feedback é uma ferramenta educativa essencial para o desenvolvimento da autonomia e da autorreflexão dos estudantes.

**Responsável pela melhoria:** Tutor ▾

### 3.5 - Clareza nas Orientações Avaliativas

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

**Problema identificado:** Enunciados complexos e ambíguos, dificultando a compreensão das tarefas propostas.

**Proposta de melhoria:** Simplificar os enunciados, utilizando linguagem objetiva e estrutura clara, acompanhada de exemplos. Mello (2024) ressalta que a linguagem acessível e direta é imprescindível para garantir compreensão e engajamento nas práticas avaliativas.

**Responsável pela melhoria:** Professor Especialista ▾

### 3.6 - Reestruturação das Rubricas Avaliativas

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

**Problema identificado:** Critérios subjetivos e pouco descritivos nas rubricas, comprometendo a transparência do processo avaliativo.

**Proposta de melhoria:** Reformular as rubricas com descritores específicos e níveis de desempenho bem definidos, promovendo a justiça avaliativa. De acordo com Tartuce (2024), a objetividade nas avaliações favorece o reconhecimento dos avanços do discente e fortalece a confiança no processo de mediação.

**Responsável pela melhoria:** Professor Especialista ▾

### 3.7 - Integração Teórico-Prática nos Checkouts

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

**Problema identificado:** Baixa articulação entre os checkouts e os conteúdos das videoaulas, limitando seu valor formativo.

**Proposta de melhoria:** Elaborar questões reflexivas e contextualizadas diretamente vinculadas ao conteúdo audiovisual, estimulando a análise crítica e o raciocínio aplicado, conforme defendido por Guerrero (2022).

**Responsável pela melhoria:** Professor Especialista ▾

### 3.8 - Orientações Visuais para os Relatórios Extensionistas

**Elemento da trilha:** Modelo do Relatório da Ação de Extensão ▾

**Problema identificado:** Dificuldade dos estudantes em compreender a estrutura e objetivos do relatório extensionista.

**Proposta de melhoria:** Disponibilizar vídeos tutoriais com exemplos comentados e estrutura passo a passo, assegurando compreensão ampla do processo. Para Miklos e Miklos (2021), recursos visuais e explicativos facilitam o desenvolvimento das competências necessárias à prática reflexiva.

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

### 3.9 - Melhoria no Planejamento das Ações Extensionistas

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

**Problema identificado:** Modelo genérico, com ausência de exemplos concretos para orientar os estudantes.

**Proposta de melhoria:** Atualizar o documento com exemplos práticos e instruções detalhadas, promovendo maior alinhamento entre planejamento e execução das ações extensionistas. Scavone Junior (2020) enfatiza que a mediação requer planejamento estratégico e contextualizado, especialmente em ações com interface comunitária.

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

### 3.10 - Dinamização das Videoaulas

**Elemento da trilha:** Videoaula ▾

**Problema identificado:** Videoaulas extensas e expositivas, com pouca interatividade, gerando desengajamento.

**Proposta de melhoria:** Reduzir a duração das aulas e incluir atividades interativas como quizzes e estudos de caso. Zaffari (2018) aponta que metodologias ativas ampliam o interesse e a compreensão, promovendo aprendizado mais significativo.

**Responsável pela melhoria:** Professor Especialista ▾

## 4 Considerações Finais

As propostas que foram elaboradas a partir da análise do AVA demonstram a relevância de fortalecer as práticas de tutoria em EaD, sobretudo no que se refere à clareza das instruções, à intensificação das interações pedagógicas e à qualificação das ações extensionistas. Pois estes elementos impactam diretamente o desempenho e o engajamento dos estudantes, como também contribuem para a efetividade do processo educativo.

O resultado obtido revelou uma estrutura didática funcional, mas com fragilidades evidentes, como feedbacks genéricos, baixa presença tutorial nos fóruns e instruções pouco detalhadas para atividades práticas. Tais limitações indicam a necessidade de uma tutoria mais presente, proativa e alinhada às demandas formativas dos estudantes, conforme destacam os autores Miklos e Miklos (2021), Vasconcelos (2023) e Guilherme (2016).

Por fim, conclui-se que o aprimoramento da tutoria, através de estratégias pedagógicas bem estruturadas, torna o AVA um espaço mais inclusivo, dialógico e centrado na formação integral dos sujeitos. Ao assumir o papel de mediador sensível e atuante, o tutor transforma o ambiente virtual em um território de aprendizagem relevante, colaborativa e crítica, fortalecendo o protagonismo estudantil e o compromisso social da educação a distância.

## 5 Referências

GUERRERO, Luis Fernando. **Teoria Geral dos Processos: os métodos de solução de conflitos e o processo civil**. São Paulo: Almedina, 2022.

GUILHERME, Luiz Fernando do Vale de Almeida. **Manual dos Mescs Meios Extrajudiciais de Solução de Conflitos: arbitragem, mediação, conciliação, negociação, ombudsman, avaliação neutra**. São Paulo: Manole, 2016. ISBN 9788520461457.

MELLO, Cleyson de Moraes. **Mediação e Arbitragem**. Rio de Janeiro: Processo, 2024.

MIKLOS, Jorge; MIKLOS, Sophia. **Mediação de conflitos**. São Paulo: Érica, 2021. ISBN 9786558110477.

SCAVONE JUNIOR, Luiz Antonio. **Arbitragem: mediação, conciliação e negociação**. Rio de Janeiro: Forense, 2020.

TARTUCE, Fernanda. **Mediação nos conflitos civis**. 7. ed. Rio de Janeiro: Método, 2024.

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

ZAFFARI, Eduardo Kucker. **Solução de conflitos jurídicos**. Porto Alegre: Ser – Sagah, 2018. Recurso online. ISBN 9788595025233.