



AGEAD  
Agência de Educação  
Digital e a Distância



## TRABALHO FINAL DE CURSO

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

#### TUTORIA ATIVA E AVALIAÇÃO FORMATIVA NA EAD: ESTRATÉGIAS PARA A DISCIPLINA DE MEDIAÇÃO E CONCILIAÇÃO DE CONFLITOS

**Ricardo Roney Santos**  
ricardo.roney@ufms.br

**Felipe de Lima Silva**  
felipe.l.silva@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:** Educação a Distância. Tutoria. Mediação de Conflitos.

## 1 Introdução

A Educação a Distância (EaD) tem se consolidado como uma modalidade estratégica para a democratização do ensino superior no Brasil. Através de recursos digitais, ambientes virtuais de aprendizagem e práticas pedagógicas flexíveis, a EaD permite que estudantes de diferentes contextos geográficos e sociais acessem oportunidades educacionais antes restritas ao ensino presencial. Conforme afirma Vasconcelos (2023), a EaD permite a criação de ambientes colaborativos mediados por tecnologias, nos quais o estudante é agente de sua aprendizagem, com o suporte de uma tutoria qualificada.

No entanto, o crescimento da modalidade impõe desafios significativos à gestão pedagógica, especialmente no que diz respeito à tutoria, à mediação de conflitos e à personalização da aprendizagem. Em disciplinas que articulam conteúdos teóricos e atividades extensionistas, como é o caso de “Mediação e Conciliação de Conflitos” da UFMS Digital, a atuação do tutor torna-se ainda mais relevante, exigindo domínio técnico, sensibilidade pedagógica e práticas atualizadas. De acordo com Mello (2024), a mediação no contexto educacional exige postura ética, escuta ativa e domínio dos instrumentos que sustentam o diálogo construtivo.

Diante disso, este plano de ação tem como objetivo principal propor intervenções pedagógicas voltadas ao aprimoramento da tutoria, da avaliação e da dinâmica didática na referida disciplina, com base na análise crítica do AVA Modelo. A estrutura do trabalho compreende quatro seções: a Introdução; o Diagnóstico do AVA; Plano de Ação (apresentação de dez propostas de intervenção); e, por fim, as Considerações Finais.

## 2 Diagnóstico do AVA Modelo

A análise do Ambiente Virtual de Aprendizagem (AVA) da disciplina “Mediação e Conciliação de Conflitos” revelou aspectos importantes a serem aprimorados. Observou-se que a atuação tutorial, embora presente, carece de maior personalização. Muitos feedbacks nas avaliações são genéricos ou, em alguns casos, inexistem. Conforme Tartuce (2024), o feedback pedagógico é elemento essencial para a construção do conhecimento autônomo e crítico, sendo necessário que seja individualizado e dialógico.

Outro ponto crítico identificado diz respeito à prática de plágio nas postagens dos fóruns. A ausência de monitoramento adequado por parte da tutoria contribui para a repetição de conteúdos copiados, sem aprofundamento reflexivo por parte dos alunos. De acordo com Guerrero (2022), é indispensável que o ambiente educacional digital promova a ética e a autoria intelectual como parte da formação cidadã dos estudantes.

Além disso, os materiais disponibilizados apresentam sinais de desatualização. Um exemplo é o vídeo de apoio do Módulo 3, produzido em 2013, que permanece disponível na curadoria de recursos. A ausência de atualização dos conteúdos compromete a aderência aos objetivos da disciplina e o alinhamento com os marcos legais e pedagógicos atuais. Como enfatiza Scavone Junior (2020), a mediação de conflitos requer constante atualização conceitual e metodológica para manter-se efetiva e socialmente relevante.

### 3 Plano de Ação

#### 3.1 - Qualificação da Tutoria com Formação Específica

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

**Problema identificado:** O canal “Fale com a Tutoria” tem sido utilizado pelos alunos, principalmente, para relatar falhas técnicas, deixando em segundo plano a mediação pedagógica. Soma-se a isso o fato de tutores sem formação específica na área da disciplina responderem a dúvidas conceituais com insegurança, o que prejudica a aprendizagem.

**Proposta de melhoria:** Criar canais separados para questões técnicas e pedagógicas, além de priorizar a seleção de tutores com formação compatível com a área da disciplina. Vasconcelos (2023) destaca que a mediação eficaz exige domínio de conteúdo e postura acolhedora, pois o tutor é um agente formativo essencial.

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

#### 3.2 - Estímulo à Mediação Reflexiva nos Fóruns

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

**Problema identificado:** As postagens nos fóruns são, em geral, superficiais e pouco exploradas pela tutoria. Alguns tutores limitam-se ao uso de “emojis” como forma de resposta, sem aprofundar ou orientar o pensamento crítico dos alunos.

**Proposta de melhoria:** Capacitar os tutores para intervirem com perguntas reflexivas e devolutivas construtivas. Segundo Tartuce (2024), o espaço do fórum deve promover a escuta ativa e a problematização das ideias, fortalecendo o pensamento argumentativo.

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

#### 3.3 - Atualização dos Vídeos

**Elemento da trilha:** Videoaula ▾

**Problema identificado:** Algumas videoaulas do AVA, como a do módulo 3, foram produzidas há mais de 10 anos, apresentando linguagem e referências defasadas. Isso compromete a atratividade do conteúdo e sua atualização legal e metodológica.

**Proposta de melhoria:** Substituir os vídeos antigos por novos materiais, baseados em práticas atuais e na legislação vigente. Mello (2024) ressalta que a mediação é um campo em constante evolução, exigindo recursos atualizados para seu ensino eficaz.

**Responsável pela melhoria:** Professor Especialista ▾

### 3.4 - Personalização dos Feedbacks Avaliativos

**Elemento da trilha:** Feedback ▾

**Problema identificado:** Muitos estudantes recebem feedbacks genéricos ou inexistentes em suas atividades. Isso compromete o processo de reflexão e correção autônoma.

**Proposta de melhoria:** Tornar obrigatória a devolutiva qualitativa, com base nos critérios da avaliação, conforme defendido por Tartuce (2024), que considera o feedback como eixo fundamental para aprendizagem ativa.

**Responsável pela melhoria:** Professor Especialista ▾

### 3.5 - Reformulação da Rúbrica de Avaliação

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

**Problema identificado:** A avaliação binária (“satisfatório/insatisfatório”) não permite compreender com clareza os níveis de desempenho dos estudantes, dificultando intervenções pedagógicas.

**Proposta de melhoria:** Elaborar uma rubrica descritiva, com critérios e níveis de proficiência. Conforme Scavone Junior (2020), avaliações formativas devem ser transparentes e criteriosas para fortalecer o aprendizado.

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

### 3.6 - Clareza nos Enunciados das Atividades

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

**Problema identificado:** Muitos enunciados são ambíguos e longos, confundindo os estudantes quanto aos objetivos e critérios das tarefas.

**Proposta de melhoria:** Padronizar a redação dos enunciados com verbos de comando, objetivos claros e exemplos ilustrativos. Vasconcelos (2023) recomenda o uso de instruções simples e alinhadas com a intencionalidade pedagógica.

**Responsável pela melhoria:** Professor Especialista ▾

### 3.7 - Qualificação do Modelo de Planejamento de Ação

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

**Problema identificado:** Muitos estudantes reproduzem o modelo sem estabelecer conexão com os problemas reais do curso ou da comunidade, prejudicando o impacto extensionista.

**Proposta de melhoria:** Revisar o modelo, orientando o estudante a partir de exemplos reais e contextualizados, promovendo o protagonismo e a criticidade. Segundo Guerrero (2022), ações pedagógicas devem estar vinculadas à realidade social.

**Responsável pela melhoria:** Professor Especialista ▾

### 3.8 - Reorganização do Modelo de Relatório de Extensão

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

**Problema identificado:** O relatório extensionista, muitas vezes, limita-se a descrever etapas, sem análise crítica dos impactos.

**Proposta de melhoria:** Incluir no modelo campos obrigatórios de reflexão, como “aprendizagens”, “dificuldades” e “contribuições sociais”. Isso favorece o vínculo entre teoria e prática, conforme Mello (2024).

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

### 3.9 - Feedback Formativo nos Checkouts

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

**Problema identificado:** Muitos estudantes são marcados como “presentes” sem receber comentários sobre suas atividades, perdendo-se a oportunidade de orientação pedagógica.

**Proposta de melhoria:** Exigir um comentário mínimo de orientação para cada presença registrada, valorizando o momento como ferramenta de acompanhamento contínuo e oportunizando uma mediação pedagógica efetiva, conforme proposto por Scavone Junior (2020), ao destacar a importância da intervenção direcionada e contínua na formação dos estudantes.

**Responsável pela melhoria:** Professor Especialista ▾

### 3.10 - Qualificação das Diretrizes para Elaboração dos Relatórios de Extensão

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

**Problema identificado:** As orientações atualmente disponibilizadas para a elaboração do relatório de extensão são excessivamente genéricas e pouco acessíveis, o que dificulta a compreensão dos estudantes e compromete sua autonomia na sistematização das ações realizadas. Essa limitação impacta diretamente a qualidade da reflexão crítica e a articulação entre teoria e prática exigida nas atividades extensionistas.

**Proposta de melhoria:** Desenvolver e disponibilizar materiais de apoio mais claros e acessíveis, incluindo um tutorial ilustrado em formato PDF e um vídeo explicativo com legendas, que abordem passo a passo os elementos do relatório. Essa estratégia visa promover a autonomia e o protagonismo discente por meio de orientações progressivas e contextualizadas, em consonância com a perspectiva formativa defendida por Guerrero (2022), segundo a qual o acompanhamento pedagógico deve favorecer a clareza processual e a construção gradual da competência técnica e reflexiva.

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

#### 4 Considerações Finais

As melhorias propostas neste plano de ação visam superar as deficiências observadas no AVA da disciplina, promovendo maior engajamento, qualidade pedagógica e eficácia nos processos formativos. A atuação do tutor, ao ser valorizada e qualificada, amplia as possibilidades de aprendizagem crítica e significativa. Segundo Mello (2024), “o tutor atua como facilitador do conhecimento e da escuta, promovendo mediações que ultrapassam o conteúdo e alcançam o desenvolvimento humano”. Nesse sentido, garantir feedbacks qualificados, conteúdos atualizados e práticas avaliativas justas são caminhos para o fortalecimento da EaD e para o sucesso da disciplina no contexto do UFMS Digital.

#### 5 Referências

GUERRERO, Luis Fernando. **Teoria geral dos processos: os métodos de solução de conflitos e o processo civil**. 2. ed. São Paulo: Almedina, 2022. ISBN 9786556274676.

MELLO, Cleyson de Moraes. **Mediação e arbitragem**. Rio de Janeiro: Processo, 2024. ISBN 9786553781597.

SCAVONE JUNIOR, Luiz Antonio. **Arbitragem: mediação, conciliação e negociação**. 10. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2020. ISBN 9788530990152.

TARTUCE, Fernanda. **Mediação nos conflitos civis**. 7. ed. Rio de Janeiro: Método, 2024. ISBN 9786559648955.

VASCONCELOS, Carlos Eduardo de. **Mediação de conflitos e práticas restaurativas**. 8. ed. Rio de Janeiro: Método, 2023. ISBN 9786559648030.