



AGEAD
Agência de Educação
Digital e a Distância



TRABALHO FINAL DE CURSO

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

PLANO DE AÇÃO PARA O APRIMORAMENTO DA TUTORIA EM EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA NA DISCIPLINA DE MEDIAÇÃO E CONCILIAÇÃO DE CONFLITOS DA UNIVERSIDADE FEDERAL DE MATO GROSSO DO SUL

Cláudia Magalhães Teixeira Piauilino

claudia_magalhaes@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: Educação a Distância. Mediação e Conciliação de Conflitos. Tutoria.

1 Introdução

Nos dias atuais, a modalidade da Educação a Distância (EaD) tem sido uma alternativa eficiente para ampliação do acesso à educação superior, sobretudo em um país como o Brasil, que possui grandes dimensões geográficas e desigualdades regionais. Ao romper barreiras físicas e temporais, a EaD possibilita que haja inclusão de públicos historicamente afastados da universidade, proporcionando uma aprendizagem mais autônoma e flexível. Segundo Guerrero (2022), para que essa modalidade consiga atingir seu potencial, é imprescindível que os processos formativos obtenham estratégias de mediação adequadas, capazes de articular conteúdo, interação e acompanhamento constante.

De acordo com este cenário, a atuação do tutor é vista como decisiva. Para além do papel de facilitador técnico, o tutor assume funções pedagógicas que acabam envolvendo o acompanhamento do percurso formativo, a orientação dos estudantes e a mediação de conflitos acadêmicos e comunicacionais. Para Zaffari (2018), a mediação educacional requer sensibilidade, escuta ativa e domínio metodológico, principalmente em contextos mediados por tecnologias, torna-se ainda mais evidente na disciplina de Mediação e Conciliação de Conflitos da UFMS, em que o tutor precisa dominar não somente os conteúdos conceituais, como também habilidades práticas de negociação, empatia e construção colaborativa de saberes.

O presente trabalho tem como objetivo principal propor um plano de ação voltado ao aprimoramento da tutoria na disciplina de Mediação e Conciliação de Conflitos, ofertada pelo Programa UFMS Digital. A proposta em questão faz parte da análise crítica do AVA Modelo utilizado nesta disciplina, focado na identificação de fragilidades nos elementos da trilha de aprendizagem. O plano de ação está estruturado em três momentos: primeiro no mapeamento das lacunas no ambiente virtual com base na prática tutorial, segundo na apresentação de dez propostas de intervenção pedagógica, articuladas aos recursos e estratégias da trilha, e, terceiro, na elaboração de uma síntese avaliativa com indicações de fortalecimento para a mediação na EaD.

2 Diagnóstico do AVA Modelo

A avaliação crítica do Ambiente Virtual de Aprendizagem (AVA) da disciplina de Mediação e Conciliação de Conflitos, ofertada no âmbito do Programa UFMS Digital, obteve como finalidade examinar a organização didático-pedagógica e a efetividade dos recursos disponibilizados na trilha de aprendizagem. A disciplina em questão está estruturada em três módulos que articulam teoria e prática através de recursos como videoaulas, leituras obrigatórias, fóruns de discussão, atividades avaliativas, checkouts de presença, planejamento e relatórios extensionistas, rubricas de avaliação e espaços de feedback.

Observou-se que a organização modular auxilia na proposta da curricularização da extensão, ao estimular o planejamento e a execução de ações com impacto social. No entanto, a análise evidenciou lacunas relevantes. Em primeiro lugar, muitos enunciados de atividades carecem de objetividade, dificultando a compreensão das tarefas pelos estudantes. Além disso, a participação da tutoria nos fóruns é pontual e limitada, comprometendo de fato a mediação pedagógica e o incentivo ao debate. Também foi identificada morosidade nas respostas aos questionamentos enviados pelo canal conhecido como Fale com a Tutoria, além da falta de instruções claras nos modelos para elaboração das ações extensionistas.

Segundo Mello (2024), a mediação no contexto educacional deve contemplar, além da organização de conteúdos, o acolhimento das demandas discentes, a escuta qualificada e a capacidade de orientar processos comunicativos construtivos. Em contrapartida, Zaffari (2018) enfatiza que a mediação, quando incorporada como prática pedagógica, ocasiona um compromisso ativo do tutor com o acompanhamento contínuo e com a qualificação das interações no ambiente virtual.

Dessa forma, conclui-se que embora o AVA da disciplina disponha de uma base organizacional sólida e alinhada às diretrizes institucionais da UFMS, faz-se necessária a qualificação dos seus aspectos comunicacionais e de acompanhamento tutorial. O aprimoramento dessas dimensões é visto, principalmente, como essencial para o fortalecimento da mediação educacional e asseguramento da aprendizagem pelos estudantes, conforme discutido nas propostas do plano de ação abaixo.

3 Plano de Ação

3.1 - Adequação Técnica da Tutoria à Área Temática

Elemento da trilha: Fale com a Tutoria ▾

Problema identificado: Designação de tutor sem formação específica compromete a mediação conceitual e o aprofundamento temático da disciplina.

Proposta de melhoria: Priorizar tutor com formação em áreas correlatas, assegurando domínio dos conteúdos e maior capacidade de mediação pedagógica, conforme os fundamentos do Sistema Multiportas e da prática restaurativa (GUERRERO, 2022).

Responsável pela melhoria: Tutor ▾

3.2 - Qualificação do Tutor por Área de Conhecimento

Elemento da trilha: Fórum do Módulo ▾

Problema identificado: Baixa intervenção da tutoria nos fóruns reduz a qualidade do diálogo pedagógico e do trabalho colaborativo.

Proposta de melhoria: Estabelecer cronograma mínimo de postagens tutoriais com mediações dialógicas, contribuindo para o pensamento crítico e a responsabilização coletiva (SCAVONE JÚNIOR, 2020).

Responsável pela melhoria: Tutor ▾

3.3 - Espaço Permanente de Feedback Formativo

Elemento da trilha: Fórum do Módulo ▾

Problema identificado: Ausência de devolutivas sistemáticas e construtivas nas atividades avaliativas.

Proposta de melhoria: Exigir uma frequência semanal mínima do tutor com intervenções reflexivas e feedback individualizado no fórum do módulo, ocasionando um maior envolvimento crítico dos estudantes (VASCONCELOS, 2023).

Responsável pela melhoria: Tutor ▾

3.4 - Protocolo de Respostas e Atendimento Imediato

Elemento da trilha: Fale com a Tutoria ▾

Problema identificado: Respostas lentas às dúvidas dos estudantes comprometem o fluxo de aprendizagem.

Proposta de melhoria: Implementar protocolo de resposta em até 24h e canais de atendimento síncrono em horários estratégicos, conforme destaca Tartuce (2024) ao abordar a acessibilidade na EaD.

Responsável pela melhoria: Tutor ▾

3.5 - Reformulação Reflexiva dos Checkouts

Elemento da trilha: Checkout de Presença ▾

Problema identificado: Perguntas genéricas nos checkouts levam a respostas automáticas, com baixo grau de reflexão.

Proposta de melhoria: Reformular as questões com foco em experiências práticas e críticas, articuladas aos conteúdos das videoaulas, como defende Zaffari (2018).

Responsável pela melhoria: Professor Especialista ▾

3.6 - Enunciados Claros com Objetividade Didática

Elemento da trilha: Enunciado de atividade ou avaliação ▾

Problema identificado: Enunciados vagos ou extensos dificultam o entendimento das tarefas propostas.

Proposta de melhoria: Redigir enunciados objetivos, com estrutura tópica e exemplos, conforme orientação de comunicação pedagógica acessível (TARTUCE, 2024).

Responsável pela melhoria: Professor Especialista ▾

3.7 - Rubricas Transparentes e Instrutivas

Elemento da trilha: Rubrica de Avaliação ▾

Problema identificado: Rubricas com critérios genéricos dificultam a compreensão dos parâmetros avaliativos.

Proposta de melhoria: Reestruturar rubricas com descrições claras por nível de desempenho, promovendo justiça e previsibilidade na avaliação (SCAVONE JÚNIOR, 2020).

Responsável pela melhoria: Professor Especialista ▾

3.8 - Videoaulas Enxutas e Contextualizadas

Elemento da trilha: Videoaula ▾

Problema identificado: Vídeos longos e distantes da realidade institucional reduzem a conexão com os estudantes.

Proposta de melhoria: Produzir videoaulas curtas, interativas e gravadas por docentes da UFMS, fortalecendo a personalização e a identidade institucional (MELLO, 2024).

Responsável pela melhoria: Professor Especialista ▾

3.9 - Modelo Orientador para Planejamento da Extensão

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

Problema identificado: Falta de clareza no modelo atual prejudica o desenvolvimento do planejamento extensionista.

Proposta de melhoria: Atualizar o modelo com campos guiados, exemplos e instruções claras para facilitar a articulação entre teoria e prática (MELLO, 2024).

Responsável pela melhoria: Coordenação/Gestão do Curso ▾

3.10 - Manual Explicativo para Produção do Relatório Extensionista

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

Problema identificado: Dificuldade recorrente na elaboração do relatório de extensão por ausência de diretrizes objetivas.

Proposta de melhoria: Criar manual com instruções passo a passo, vídeo explicativo e modelo comentado, promovendo clareza e autonomia (VASCONCELOS, 2023).

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

4 Considerações Finais

As intervenções propostas ao longo deste plano de ação demonstram o potencial de qualificação da tutoria no contexto da EaD, principalmente em uma disciplina que integra práticas de mediação e extensão. A reorganização dos enunciados, a ampliação das interações entre tutor e estudante, o aperfeiçoamento das devolutivas pedagógicas e a clareza nas orientações extensionistas são aspectos que impactam diretamente o desenvolvimento acadêmico dos discentes e a efetividade do processo formativo.

A partir dessa análise do AVA da disciplina de Mediação e Conciliação de Conflitos, observou-se uma estrutura sólida e coerente em termos de proposta pedagógica, porém ainda marcada por fragilidades em aspectos centrais da mediação tutorial. Entre os pontos críticos, destacam-se a baixa frequência de intervenções da tutoria nos fóruns, a ausência de feedbacks individualizados e a insuficiência de orientações claras sobre os produtos da ação extensionista. Segundo Guerrero (2022), uma mediação eficiente pressupõe planejamento, acompanhamento contínuo e comunicação didática transparente, o que se torna ainda mais relevante em atividades que articulam teoria e prática.

O processo de elaboração deste plano de ação favoreceu uma reflexão ampliada sobre o papel do tutor na EaD, que deve ser compreendido como um agente pedagógico ativo, com a capacidade de estimular o protagonismo dos estudantes e de favorecimento à construção colaborativa do conhecimento. Para Zaffari (2018), o tutor deve atuar como facilitador de aprendizagens significativas, sensível às necessidades formativas do grupo e atento às especificidades da modalidade digital. Nesta disciplina, isso exige domínio conceitual, postura dialógica e compreensão dos objetivos extensionistas.

Conclui-se, portanto, que o fortalecimento da mediação tutorial, aliado a utilização intencional e bem estruturada dos recursos do AVA, consegue transformar o ambiente virtual em um espaço potente de aprendizagem, inclusão e responsabilidade social. O tutor acaba atuando como elo entre o planejamento institucional e as vivências estudantis, sendo este essencial para consolidação de uma EaD que vai além da transmissão de conteúdos e promove, de fato, formação integral.

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.

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