



AGEAD  
Agência de Educação  
Digital e a Distância



## TRABALHO FINAL DE CURSO

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

Mediação e conciliação de conflito

Janaina Aquino de Souza Santos  
souza\_santos@ufms.br

Felipe de Lima Silva  
E-mail do tutor: felipe.l.silva@ufms.br

**Resumo:** Este trabalho tem por objetivo levar o futuro tutor a entender a realidade desta profissão, não busca exaurir o assunto por se tratar de questões que estão em crescimento dinâmico e intenso em tempos de avanços tecnológicos e educacional. O assunto é pertinente para o profissional professor tutor que precisa estar devidamente preparado e engajado com a atividade que ora se propõe realizar dentro de uma instituição de ensino superior. Colocando em destaque as melhorias e de forma desafiadora indicar soluções para o estudante proporcionando um aprendizado necessário e útil nesta fase final. Haja vista que leva o indivíduo a pesquisa e a melhor assimilação do teórico aprendido. 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 conflito, 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. As ações propostas destacam e indicam possíveis caminhos que podem impactar a qualidade da atuação do tutor e o bom aproveitamento e aprendizagem dos estudantes, com destaque para os profissionais especialistas em educação a distância tutoria.

Palavras-chave: Especialização. Tutoria em educação a distância. Plano de ação.

**Palavras-chave:** Primeira palavra. Segunda palavra. Terceira palavra.

## 1 Introdução

Este trabalho propõe uma análise da realidade da função de um tutor a distância em uma instituição de ensino e especificamente na universidade federal de Mato Grosso do Sul, dentro do sistema AVA como sendo a proposta de trabalho final de conclusão de curso. Com acesso concedido aos alunos cursistas com devidas autorizações para realização deste trabalho e conhecer a dinâmica da realidade do profissional em tutoria.

A escolha do AVA UFMS ensino de graduação e pós graduação e agência de educação digital e a distância. (AGEAD). Ficando a responsabilidade do aluno escolher o AVA modelo que iria trabalhar para realização deste trabalho final do curso.

O Objetivo geral é proporcionar ao aluno melhor compreensão sobre o que é a realidade do trabalho deste profissional dentro do AVA, buscando encontrar meios adequados que melhores possam orientá-los, aproximando o teórico da prática buscando minimizar as dificuldades encontradas na prática e alinhar as disparidades existentes

## 2 Diagnóstico do AVA Modelo

- Identificar e descrever todos os elementos do AVA Modelo escolhido para análise

- Avisos, fale com a tutoria, Carta de Apresentação para realização da Ação de Extensão, Como avançar na trilha de aprendizagem do AVA UFMS, comece aqui, módulo 1 módulo 2, módulo 3, módulo de recuperação, feedback da disciplina.
- Este trabalho está articulado com a meta 12.7 do plano nacional de educação (2014-2024) abre as possibilidades de concretização do princípio da indissociabilidade, ao instituir um total de no mínimo, 10% da carga horária total dos cursos de graduação para atividades de extensão, envolvendo 100% dos alunos nessa realidade. O perfil do trabalho de tutoria é orientar, dinamizar, relação dialógica, indicar possíveis caminhos, dar resposta em no máximo 24 horas.
- A fundamentação teórica do plano de ação são os parâmetros que norteiam este trabalho, são eles pesquisa em tutoria em educação a distância, subdividida em problemas e melhorias. E avaliação em desempenho.
- A descrição do trabalho acadêmico de autoria no AVA modelo foi de que o trabalho tem suas complexidades, peculiaridades e que necessita de mudanças e melhorias ao longo do tempo.

### 3 Plano de Ação

#### 3.1 - Proposta de melhoria 1

**Elemento da trilha:** Feedback ▾

**Problema identificado:** Relatório de avaliação de extensão\_Avaliação do módulo 3 os alunos que tiraram notas baixas não houve um feedback, rubrica ou comentário. Apesar de estar reaberto para envio de postagem, não tem como saber qual o problema no trabalho e o que precisasse arrumado no relatório devido não ter feedback.

**Proposta de melhoria:** Dentro das atribuições do tutor é preciso o Tutor saber suas atribuições. Domínio dos conteúdos, considerada condição essencial para exercer as funções e atribuições na EaD. Zelo pelo acompanhamento, orientação e motivação dos alunos; Facilitar o bom andamento da disciplina; Ser mediador e orientador das atividades de ensino; Acompanhar os prazos e cumprimento de atividades; Ter cordialidade; acompanhar os processos de ensino e aprendizagem;

Comentar, estimular e acompanhar constantemente as participações e atividades realizadas pelos alunos; Respeitar as particularidades e individualidades de cada aluno; Esclarecer dúvidas e sinalizar as dificuldades mediante uma relação dialógica; indicar possíveis caminhos visando a superação das dificuldades e o sucesso no curso; responder em até 24 horas os questionamentos dos alunos.

**Responsável pela melhoria:** Tutor ▾

### 3.2 - Proposta de melhoria 2

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

**Problema identificado:** Checkout de Presença do Módulo 1 - Sistema multiportas de solução de disputas. O problema identificado é que o vencimento é até 04 de maio e está fechado o envio com data de submissão de envio atrasados com data de 1 de agosto de 2025. O impacto causa confusão e falta de comprometimento e engajamento na formação.

**Proposta de melhoria:** O professor tutor precisa orientar os alunos quanto a data e prazos que não podem ser perdidos com isso fará que o tutorando dê maior atenção quanto a datas. A atuação do tutor é decisiva para o sucesso dos cursos a distância e em particular para evitar o fenômeno da evasão .

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

### 3.3 - Proposta de melhoria 3

**Elemento da trilha:** Feedback ▾

**Problema identificado:** O problema se encontra em que querer uma resposta parecida com a do outro aluno perguntando sobre vantagens e desafios para aqueles que aparentemente desenvolveram a resposta de forma curta.

O professor tutor está ali para ver se o aluno ao responder o fórum atingiu a compreensão do conteúdo se o fez mediante a pesquisa e estudo no conteúdo. conforme material disponível universidade estadual de Ponta Grossa - UEPG Esse profissional assume a missão de articular todo o sistema de ensino- aprendizagem - deve acompanhar, orientar, motivar e avaliar seus tutorados, estimulando a aprendizagem autônoma do aluno.

**Proposta de melhoria:** Ao professor pedir sobre o mesmo assunto explorar melhor sobre o assunto outros pontos e não somente vantagens e desvantagens sobre o mesmo.

**Responsável pela melhoria:** Tutor ▾

### 3.4 - Proposta de melhoria 4

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

**Problema identificado:** A avaliação poder ser de outro tipo não precisa ser necessariamente um relatório conforme Prof. Ms. Cleide Aparecida Faria Rodrigues em tutoria em educação a distância salienta que diversificar os instrumentos de avaliação, de modo que o estudante tenha condições de demonstrar o que aprendeu mediante diferentes meios e situações (provas, trabalhos em grupo e individuais, pesquisas bibliográficas, relatórios, diários de bordo, portfólios, etc.).

**Proposta de melhoria:** Uma outra forma de avaliação para que o aluno melhor se auto avalie. Pesquisas bibliográficas

**Responsável pela melhoria:** Professor Especialista ▾

### 3.5 - Proposta de melhoria 5

**Elemento da trilha:** Videoaula ▾

**Problema identificado:** O professor grava as vídeo aulas sem a participação e interação da turma, esse problema tem impacto que não conseguimos ter acesso ao professor que expõe o conteúdo e muito se perde por falta de interação.

**Proposta de melhoria:** Videoconferência

Os autores de tutoria a distância segundo seus escritos fazem a seguinte afirmativa que a videoconferência é um sistema audiovisual que possibilita a transmissão e a recepção de som e imagem de um estúdio de gravação, onde se encontra o professor, a uma sala de recepção, onde se encontra um grupo de alunos. Existe possibilidade de interação em tempo real através de som e imagem em via dupla, ou seja, o aluno vê e ouve o professor e o professor vê e ouve o aluno. As sessões de

videoconferência podem ser de conexão ponto a ponto ou multiponto. Nesse último caso, várias salas de recepção podem ser conectadas a um mesmo estúdio de última geração. Além da transmissão simultânea de áudio e vídeo, esses sistemas oferecem recursos de cooperação entre os usuários, permitindo compartilhamento de informações e de materiais de trabalho. Para a emissão-recepção há necessidade de equipamentos especiais, tanto na geração quanto na recepção, bem como de link de comunicação entre geração e recepção. Se alinha com o conjunto dos elementos da trilha em encontros síncronas.

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

### 3.6 - Proposta de melhoria 6

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

**Problema identificado:** O enunciado de sistema de multiportas não foi explicado ao iniciar o vídeo a professora começou fazendo abertura sobre diferença de conceito de conflito antigo e novo (neo) sobre o que é conflito e não apresenta de forma clara e objetiva o sistema multiformas, falar esse sistema é conhecido ou leva esse nome porque traz diferentes meios de resolução de conflitos ou o que é a mediação, com um abordagem direta.

**Proposta de melhoria:** A adequação do material uma vez que nos slides foram mostrados aspectos judicial e extrajudicial, doutrinário bem pouco/ quase nada haja vista que faz-se necessário um conteúdo atualizado e que seja produzido dentro da realidade local em que a faculdade está inserida em Campo Grande -MS. Material produzido dentro do sistema multiportas hoje existente em nosso estado. Para alinhamento na trilha como curso de extensão.

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

### 3.7 - Proposta de melhoria 7

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

**Problema identificado:** O enunciado dá para entender sobre presença posterior um fórum que fica aberto, a nota não está certa com a contagem dos pontos e nem

com o que está descrito no enunciado sobre a questão. Causa certa insegurança quanto ao cômputo das notas.

**Proposta de melhoria:** O alinhamento entre o TI a (tecnologia de computação) é fundamental para a realização do curso seja certas que é um conjunto de forças e profissionais que mutuamente se ajudam para melhor andamento do curso.

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

### 3.8 - Proposta de melhoria 8

**Elemento da trilha:** Feedback ▾

**Problema identificado:** Checkout de Presença do Módulo 3 - Ação extensionista: “Vamos mediar?”

professor tutor apenas apresenta como insatisfatório/ satisfatório sem uma resposta de feedback para os alunos.

**Proposta de melhoria:** O professor precisa detalhadamente especificar em que o aluno errou para que possa entender o que faltou em seu estudos, prosseguir sem entender o processo de avaliação torna-se desestimulante.

Quais são os papéis do professor online?

O professor, para atuar com a educação online, necessita compreender a importância de construir conhecimentos e participar de formação continuada, visando aprender como explorar as ferramentas e interfaces como por exemplo, “fórum, chat, texto coletivo, portfólio, midiateca e videoconferência” (Silva, 2006 ) com intuito de contribuir para maior interatividade e aprendizagem.

Educação online:

“Além da auto-aprendizagem, as interfaces dos AVAs permitem a interatividade e a aprendizagem colaborativa. O cursista aprende com o material didático e na interação dialógica com outros sujeitos envolvidos – professores, tutores e outros cursistas, através de processos de comunicação síncronos e assíncronos” (Santos, 2009, p. 55). Slides páginas 09 e 10 do módulo 2 .Prof. A Dra. Caroline Elizabel Blaszkó. Disciplina Fundamentos da Educação a Distância.

**Responsável pela melhoria:** Professor Especialista ▾

### 3.9 - Proposta de melhoria 9

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

**Problema identificado:** A rubrica por ser um tipo de feedback necessita ocorrer de forma que aconteça para o desenvolvimento da aprendizagem do aluno e nesta situação a professora não colocou no módulo 3 ação extensionista vamos mediar? A rubrica e comentários no campo com mesmo nome “comentário” não aparece nada, e como vai acontecer a correção sem devidas ressalvas. O aluno pode verificar sua nota ao lado do título da atividade, e ao rolar para baixo o aluno pode ver a Rubrica de forma resumida, os níveis atingidos e os critérios que não atingiu, sabendo assim, o porquê de sua nota.

**Proposta de melhoria:** Comentar, estimular e acompanhar constantemente as participações e atividades realizadas pelos alunos; Respeitar as particularidades e individualidades de cada aluno.

**Responsável pela melhoria:** Tutor ▾

### 3.10 - Proposta de melhoria 10

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

**Problema identificado:** Fórum de Discussão do Módulo 2 - Aplicação das formas consensuais- É possível ver que quando orientou um aluno o fez no privado onde não colaborou com o grupo, onde poderia ajudar a outros com semelhante dúvida sobre como fazer a atividade.

**Proposta de melhoria:** Esclarecer dúvidas e sinalizar as dificuldades mediante uma relação dialógica; indica possíveis caminhos visando a superação das dificuldades e o sucesso no curso, respondendo em até 24 horas os questionamentos dos alunos.

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

## 4 Considerações finais

A educação a distância tem seu formato bem delineado para que não existam problemas, ou seja, seu formato bem pensado e arquitetado para ser um ambiente de aprendizado com condições efetivamente tecnológico e inovador. A modalidade a

distância traz em suas bases reais intenções de se ter cursos nesse formato. O acesso ao conhecimento e aprendizado tem suas necessidades como acessar em qualquer momento e lugar a plataforma o conteúdo, temos a interação em grupo que viabiliza a troca, atividades no fórum para melhor interação e propicia uma dinâmica que leva ao engajamento dos estudantes. As melhorias são importantes e necessárias na educação a distância e principalmente falando em tutoria, para a formação continuada, para melhor andamento no desenvolvimento da aprendizagem. Conforme os módulos passados que ao longo do curso foram estudados, foi possível ter conhecimento teórico e com esse trabalho final de conclusão do curso ver que a realidade se constatou na parte prática deste trabalho foi pontual. E que a atuação do tutor para a realização das avaliações e bom andamento do trabalho desenvolvido é preciso trabalho em equipe, engajamento de várias as partes envolvidas na educação a distância. Quanto a importância do profissional especialista na educação a distância é fundamental e necessária, indispensável para o bom andamento do curso no desenvolvimento do aluno durante o percurso. Os autores de a educação a distância da universidade estadual de Ponta Grossa salientam O tutor deve ser capaz de articular todo o processo de ensino/aprendizagem, criando situações que desafiem o estudante a expor suas dúvidas, a dialogar, a investigar e buscar soluções, estabelecendo as conexões entre a realidade vivida pelo aluno e os conhecimentos social e historicamente produzidos. O principal objetivo da tutoria deve ser o de conduzir o estudante da dependência para a independência, da recepção para a busca e construção do conhecimento – assim, a sua função é a de mediador e não a de transmissor de informações. O trabalho de tutoria é de natureza pedagógica e, como tal, apresenta as dimensões científica (domínio dos conteúdos teóricos e práticos), técnica (domínio dos procedimentos e da tecnologia) e ética (solidariedade, assistência, espírito de equipe, senso de justiça), destacando-se, nesta última, a necessidade do estabelecimento de vínculos cooperativos e até mesmo afetivos com os estudantes. Quanto a curricularização visa responder a uma exigência feito pelo plano nacional da educação (2014-2024) norteado pelo princípio indissociabilidade descrito no artigo 207 da constituição federal de 1989, que o ensino, pesquisa e extensão fazem parte fundamental do processo acadêmico das

universidades. Este trabalho proporcionou aprendizado, conhecimento e ampliou a o olhar para atuação do professor tutor no ensino a distância.

## 5 Referências

- ABNT NBR 6023/2018. <https://usp.br/sddarquivos/arquivos/abnt6023.pdf>. Acesso em 11/05/2025.
- Blaszkó, Caroline ELizabel. Fundamentos da Educação a distância [recurso eletrônico] / Caroline Elizabel Blaszkó. Campo Grande, MS: Ed.UFMS, 2024.
- Moran, J.M. O que é a educação a distância. Out- dezembro de 1994. Rio de Janeiro. Editora Senai. <https://moran.eca.usp.br/wp-content/uploads/2013/12/dist.pdf> .Acesso em 08/06/2025.
- Manual do docente 2020. MANUAL RUBRICA. Acesso em 11/05/2025
- OAB de Goiás. Manual prático de mediação para advogados - [www.oabgo.org.br](http://www.oabgo.org.br).
- RONCHI, S.H.; ENSSLIN, S.R.; ENSSLIN, L. Dissertação de pós- graduação. Estruturação de um Modelo Multicritério para avaliar o desempenho da tutoria de educação à distância. Pretexto 2012.abril/jun.2012. Florianópolis/SC.
- RODRIGUES, C.A.F.; CHMIDT, L.M.; MARINHO, H.B. Curso de Tutoria em Educação a Distância. 2011. Universidade Estadual de Ponta Grossa – UEPG. Ponta Grossa - Paraná. UEPG / NUTEAD.
- RIBEIRO. M. R.F.; MENDES. F.F.F.; SILVA. E.A.; Curricularização da extensão em prol de uma universidade socialmente referenciada. Agos-dez 2018 Revista Conexão UEPG.
- <https://usp.br/sddarquivos/arquivos/abnt6023.pdf>. Acesso em 11/05/2025
- <https://ead.uepg.br/site/wp-content/uploads/2015/02/Tutoria.pdf>. Acesso em 11/05/2025.
- WILL, D. E. M. Trabalho docente na EaD: perfil e percepções dos professores. Congresso internacional de educação e tecnologia. Encontro de pesquisadores em educação a distância. CIET EnPED de 26/06 a 13/07 de 2018.