TRABALHO FINAL DE CURSO

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

ABORDAGEM ESTRATÉGICA: ANÁLISE DETALHADA DOS MATERIAIS DA DISCIPLINA MEDIAÇÃO E CONCILIAÇÃO DE CONFLITOS NO MOODLE

João Vitor Alves Honorato Coelho
vitor.coelho@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 carga horária de 51 horas, sendo 17h destinadas às ações extensionistas, com um módulo específico para essas atividades. O plano de ação foi elaborado com base nos materiais didáticos, enunciados, modelos e rubricas de avaliação do AVA Modelo. As ações propostas sugerem melhorias capazes de impactar positivamente a qualidade da tutoria e a aprendizagem dos estudantes, com foco em: aprimoramento da comunicação, organização das atividades extensionistas e fortalecimento do acompanhamento avaliativo.

Palavras-chave: Tutoria; Educação a Distância; Ação Extensionista.

1 Introdução

A tutoria em Educação a Distância (EaD) desempenha papel central na mediação pedagógica e no acompanhamento dos estudantes, exigindo estratégias bem estruturadas que garantam a qualidade do processo formativo. Segundo Moran (2009), o tutor é responsável por criar vínculos pedagógicos que favoreçam a aprendizagem autônoma, colaborativa e crítica. Nesse contexto, a formação do tutor e a qualidade do ambiente virtual de aprendizagem são elementos decisivos para o êxito do estudante na modalidade a distância.

Silva (2010) ressalta que o tutor deve atuar como mediador de sentidos, promovendo o diálogo, o engajamento e a articulação entre teoria e prática, especialmente em disciplinas que envolvem ações extensionistas. Essas estratégias de mediação ganham ainda mais relevância no contexto de disciplinas voltadas à resolução de conflitos. Azevedo (2016), ao tratar da mediação judicial, destaca a importância da escuta ativa e da construção colaborativa de soluções, habilidades que também devem ser mobilizadas pelo tutor na EaD. Guilherme (2016) complementa ao afirmar que a mediação e a conciliação requerem um ambiente de confiança e acolhimento, o que se aplica também ao espaço virtual de aprendizagem. Mello (2024) reforça a necessidade de práticas comunicacionais claras e éticas, princípios fundamentais tanto na atuação do mediador quanto na tutoria. Miklos e Miklos (2021) enfatizam o papel da mediação como promotora de cidadania e justiça social, valores que também orientam as ações extensionistas no ensino superior.

Com base nesses pressupostos teóricos, o presente plano de ação foi desenvolvido a partir de uma análise crítica da disciplina "Mediação e Conciliação de Conflitos", ofertada como componente curricular extensionista no AVA Modelo da UFMS Digital. A estrutura do plano contempla, inicialmente, o diagnóstico do ambiente virtual da disciplina, descrevendo os componentes avaliados e o perfil de tutoria identificado. Em seguida, são apresentadas dez propostas de melhoria, organizadas conforme os elementos da trilha analisados, respeitando a diversidade de itens e evitando repetições.

Cada proposta está acompanhada de uma justificativa, uma ação concreta de intervenção e a designação do responsável por sua implementação, e assim pode-se concluir que cada diagnóstico apresenta uma reflexão crítica sobre os impactos esperados das melhorias sugeridas e o papel estratégico do tutor no contexto da Educação a Distância.

2 Diagnóstico do AVA Modelo

A observação criteriosa do AVA Modelo, na disciplina "Mediação e Conciliação de Conflitos", permitiu identificar um conjunto relevante de ferramentas estruturais e pedagógicas, que, embora bem distribuídas, ainda carecem de maior integração entre forma e função. O potencial da plataforma é evidente, mas sua efetividade como espaço de mediação educacional pode ser significativamente ampliada.

Percebe-se que os recursos disponibilizados — como fóruns, materiais de apoio, formulários de planejamento e relatórios — não estão plenamente articulados a uma lógica de mediação pedagógica que favoreça a autonomia e o protagonismo do estudante. A ausência de conexões mais orgânicas entre os momentos de orientação, devolutiva e acompanhamento pedagógico fragiliza a experiência formativa.

A partir das contribuições de Azevedo (2016), nota-se que o ambiente virtual ainda opera sob uma lógica predominantemente transmissiva, carecendo de espaços onde o diálogo possa emergir como ferramenta de construção coletiva. Essa ausência de escuta ativa e de abertura para a negociação de sentidos compromete a vivência da mediação como prática educativa.

Além disso, conforme salientado por Guilherme (2016), um espaço virtual voltado à resolução de conflitos precisa operar com base em princípios como transparência, acolhimento e corresponsabilidade. Esses valores, porém, não são suficientemente

comunicados ou experienciados no AVA, especialmente pela forma genérica com que os critérios avaliativos e orientações de atividades são apresentados. Isso gera ruídos na interpretação das tarefas e desestimula a participação mais engajada dos estudantes.

Mello (2024) reforça que a mediação eficaz, especialmente em contextos educacionais, deve ser sustentada por interações claras, éticas e orientadas a resultados formativos. No AVA analisado, percebe-se um espaço funcional, porém pouco mobilizado como território de encontros formativos, o que evidencia a necessidade de uma tutoria mais propositiva, que incentive a mediação como processo contínuo de orientação e escuta.

Por fim, é oportuno retomar Miklos e Miklos (2021), que indicam que ambientes mediados eficazmente geram senso de pertencimento e promovem a justiça social. Essa perspectiva ainda não se concretiza integralmente na disciplina analisada, pois a comunicação entre os agentes envolvidos parece operar mais por obrigações técnicas do que por vínculos pedagógicos significativos.

3 Plano de Ação

3.1 - Proposta de melhoria 1

Elemento da trilha: Fale com a Tutoria

Problema identificado: O canal "Fale com a Tutoria" apresenta respostas pouco personalizadas e, em alguns casos, demora na devolutiva. Isso compromete o vínculo entre tutor e estudante e prejudica o acompanhamento mais próximo das ações extensionistas. A falta de um atendimento mais próximo e personalizado tem comprometido a construção de um vínculo mais estreito entre tutor e estudante, o que, por sua vez, prejudica o acompanhamento das ações extensionistas e o apoio contínuo ao desenvolvimento das atividades propostas. Essa falta de personalização e a demora nas respostas podem gerar frustrações nos alunos, afetando negativamente a sua experiência de aprendizado e comprometendo a qualidade da interação pedagógica. Além disso, a comunicação deficiente dificulta a orientação eficaz dos estudantes quanto às atividades extensionistas, o que pode resultar em um envolvimento menos ativo e significativo nas propostas de extensão universitária.

Proposta de melhoria: Implementar um modelo de atendimento com retorno em até 24h úteis e adotar mensagens de acolhimento personalizadas. Isso fortalecerá o papel do tutor como mediador.

Responsável pela melhoria: Tutor

3.2 - Proposta de melhoria 2

Elemento da trilha: Fórum do Módulo

Problema identificado: Participação dos estudantes é baixa, e as mediações, em alguns casos, não incentivam o aprofundamento dos debates, o que por sua vez dificulta o desenvolvimento crítico e colaborativo.

Proposta de melhoria: Sugere-se a abordagem de temas atuais e diretamente vinculados à prática extensionista, promovendo maior identificação dos estudantes com os debates. Recomenda-se que o tutor realize mediações semanais no fórum, estimulando a participação contínua e aprofundada.

Responsável pela melhoria: Tutor

3.3 - Proposta de melhoria 3

Elemento da trilha: Videoaula

Problema identificado: Apesar de apresentarem qualidade técnica e conteúdo consistente, as videoaulas carecem de contextualização prática, dificultando a conexão entre os conceitos teóricos abordados e sua aplicação nas ações extensionistas. Essa lacuna limita a construção de sentido pelos estudantes, especialmente no que se refere à mediação de conflitos e à atuação cidadã no território.

Proposta de melhoria: Reestruturar as videoaulas para incluir trechos com exemplos reais de projetos de extensão universitária que envolvam práticas de mediação e conciliação, conforme os princípios apresentados por Miklos e Miklos (2021), que destacam a mediação como promotora de justiça social e pertencimento. Recomenda-se a inserção de falas de professores especialistas e relatos de experiências de estudantes, a fim de ampliar a identificação dos discentes com os conteúdos apresentados.

Responsável pela melhoria: Professor Especialista

3.4 - Proposta de melhoria 4

Elemento da trilha: Checkout de Presença

Problema identificado: O recurso "Checkout de Presença" tem sido percebido por muitos estudantes apenas como uma tarefa obrigatória e burocrática, sem clareza sobre seu valor pedagógico. Essa visão reduzida compromete seu potencial como espaço de autorreflexão e avaliação formativa do processo de aprendizagem vivenciado na disciplina.

Proposta de melhoria: Reformular o enunciado do checkout de presença para evidenciar sua função como dispositivo de mediação reflexiva, promovendo o engajamento crítico dos estudantes sobre sua participação, aprendizados e dificuldades. A linguagem deve ser acolhedora e mobilizadora, orientando o estudante a refletir sobre seu percurso formativo e as contribuições da disciplina extensionista em sua trajetória acadêmica e cidadã.

Responsável pela melhoria: Tutor

3.5 - Proposta de melhoria 5

Elemento da trilha: Enunciado de atividade ou avaliação

Problema identificado: Alguns enunciados estão genéricos ou com instruções pouco claras, gerando dúvidas frequentes. Essa dificuldade na interpretação compromete o desenvolvimento autônomo das tarefas, ocasionando insegurança e aumento na demanda por suporte da tutoria.

Proposta de melhoria: Propõe-se a revisão sistemática dos enunciados, com base em critérios de clareza, objetividade e alinhamento com as competências e objetivos da extensão. Essa revisão deve considerar a inclusão de instruções mais específicas, uso de linguagem acessível, exemplos ilustrativos e a explicitação dos critérios de avaliação.

Responsável pela melhoria: Professor Especialista

3.6 - Proposta de melhoria 6

Elemento da trilha: Modelo do Planejamento da Ação de Extensão

Problema identificado: Falta padronização e detalhamento nas orientações para elaboração do relatório. A ausência de diretrizes claras pode gerar dúvidas entre os estudantes quanto ao que se espera em cada seção do planejamento, resultando em trabalhos com estrutura inconsistente e dificuldade de alinhamento com os objetivos da atividade extensionista.

Proposta de melhoria: Revisar o modelo, acrescentando tópicos orientadores e exemplos de boas práticas. Sugere-se a revisão do modelo de planejamento, com a inserção de tópicos orientadores detalhados, acompanhados de exemplos concretos de boas práticas e comentários explicativos.

Responsável pela melhoria: Coordenação/Gestão do Curso

3.7 - Proposta de melhoria 7

Elemento da trilha: Modelo do Relatório da Ação de Extensão

Problema identificado: O modelo de relatório disponibilizado atualmente apresenta uma estrutura genérica, com orientações vagas e ausência de critérios explícitos sobre o que deve ser desenvolvido em cada seção. Essa limitação gera insegurança nos estudantes, dificulta a organização do conteúdo e compromete a qualidade da análise reflexiva sobre a prática extensionista.

Proposta de melhoria: Reformular o modelo do relatório da ação de extensão, estruturando-o em tópicos claros e acompanhados de orientações específicas, que indiquem os conteúdos esperados em cada seção, como contextualização do problema, metodologia aplicada, articulação com a mediação de conflitos e impactos sociais da intervenção. Recomenda-se, ainda, a inserção de exemplos ilustrativos que sirvam como referência aos estudantes, promovendo maior clareza e segurança na elaboração do documento.

Essa proposta está alinhada aos princípios da mediação pedagógica descritos por Azevedo (2016), que destaca a importância da organização clara de informações e da escuta ativa como estratégias de orientação efetiva. Guilherme (2016) e Mello (2024) reforçam que processos mediados, como o ensino-aprendizagem na EaD, devem prezar pela transparência de objetivos e pela construção colaborativa do conhecimento. Nesse sentido, o modelo de relatório deve funcionar como um guia didático que estimule a autonomia do estudante, promovendo o engajamento com a prática e a reflexão crítica sobre sua própria atuação.

Responsável pela melhoria: Coordenação/Gestão do Curso

3.8 - Proposta de melhoria 8

Elemento da trilha: Feedback

Problema identificado: No bloco 6 da disciplina analisada, os estudantes são convidados a avaliar a instituição e sua equipe pedagógica por meio de um formulário estruturado com questões objetivas e escala de notas. No entanto, observa-se que o instrumento utilizado apresenta perguntas genéricas e de interpretação restrita, o que pode comprometer a

efetividade da escuta institucional e a precisão na identificação de fragilidades ou potencialidades no processo formativo. Além disso, não há retorno sistematizado aos estudantes sobre os resultados dessa avaliação, o que fragiliza o caráter dialógico e participativo da proposta.

Proposta de melhoria: Recomenda-se a reformulação do formulário de avaliação institucional, ampliando a profundidade e diversidade das questões, de modo a contemplar aspectos qualitativos do processo educativo, como o acolhimento, a mediação pedagógica e a clareza dos materiais didáticos. Também é importante garantir espaços abertos para comentários subjetivos dos estudantes. Além disso, sugere-se que a coordenação compartilhe periodicamente com a comunidade acadêmica os resultados dessas avaliações, bem como as ações implementadas a partir delas, fortalecendo o compromisso com a transparência, a corresponsabilidade e a melhoria contínua. Essa proposta se apoia em Mello (2024), ao destacar a importância da comunicação ética e transparente na mediação institucional. Já Azevedo (2016) reforça a necessidade de escuta ativa e devolutiva estruturada como práticas essenciais para um processo avaliativo comprometido com o aprimoramento contínuo.

Responsável pela melhoria: Coordenação/Gestão do Curso

3.9 - Proposta de melhoria 9

Elemento da trilha: Rubrica de Avaliação

Problema identificado: A rubrica de avaliação atualmente disponibilizada carece de especificidade, apresentando critérios vagos e pouco informativos quanto aos níveis de desempenho esperados. Essa generalidade dificulta tanto o processo de autoavaliação por parte dos estudantes quanto a coerência na correção feita pelos tutores, afetando a transparência do processo avaliativo e o potencial formativo da devolutivas.

Proposta de melhoria: Recomenda-se a reformulação da rubrica, com a inclusão de descritores claros e objetivos para cada critério e para todos os níveis de desempenho, a fim de garantir alinhamento com os objetivos pedagógicos da disciplina e com as competências extensionistas propostas. A nova versão da rubrica deve comunicar de forma acessível o que se espera do estudante em termos de argumentação, articulação teoria-prática, engajamento e clareza na exposição das ideias.

Essa proposta se fundamenta em Azevedo (2016), que enfatiza a necessidade de critérios claros e transparentes em processos mediativos, favorecendo a confiança entre as partes envolvidas — no caso da EaD, entre tutores e estudantes. Mello (2024) complementa ao destacar que a clareza nos instrumentos avaliativos é um fator ético e indispensável para assegurar equidade na mediação pedagógica. Já Guilherme (2016) defende que a avaliação, assim como a mediação, deve ser compreendida como um espaço de construção dialógica, o que exige parâmetros explícitos e bem comunicados.

Responsável pela melhoria: Coordenação/Gestão do Curso

3.10 - Proposta de melhoria 10

Elemento da trilha: Videoaula

Problema identificado: A videoaula disponível na disciplina apresenta uma abordagem muito expositiva e pouco interativa, limitando-se à leitura dos conteúdos do material escrito, sem o uso de exemplos práticos, recursos visuais ou dinâmicas que favoreçam a aprendizagem ativa.
Proposta de melhoria: Propõe-se a reformulação da videoaula, com a inclusão de recursos visuais (como infográficos, esquemas, mapas conceituais) e exemplos práticos relacionados ao contexto da extensão.
Responsável pela melhoria: Professor Especialista

4 Considerações finais

As propostas de melhoria delineadas neste plano de ação têm grande potencial para aprimorar o modelo de tutoria na disciplina extensionista analisada. Inspiradas nas perspectivas de autores como *Alves (2010)* e *Garrison e Anderson (2003)*, que destacam a importância da interação no ambiente de EaD e o papel central da tutoria no processo de aprendizagem, as intervenções sugeridas visam tornar os processos mais claros, interativos e alinhados aos objetivos da extensão universitária. Ao fortalecer a interação entre tutor, professor e estudante, espera-se promover um aprendizado mais significativo, que favoreça tanto a construção de conhecimento quanto a formação de uma autonomia crítica, conforme enfatizado por *Freire (2001)*.
Esses ajustes, fundamentados nas diretrizes de uma pedagogia dialógica e emancipatória, têm como objetivo não apenas o engajamento dos estudantes, mas também o fortalecimento do vínculo entre os diferentes atores envolvidos, contribuindo para a criação de um espaço educativo mais colaborativo. A atuação do tutor, como mediador do conhecimento e facilitador do processo de aprendizagem, assume uma importância ainda maior no contexto da EaD, pois a sua capacidade de adaptar as metodologias e dinamizar os processos de ensino-aprendizagem é fundamental para garantir a qualidade da educação, conforme apontado por *Moran (2013)*.
A reflexão final aponta para o papel essencial do tutor na EaD, que, além de ser mediador do conhecimento, deve atuar como facilitador da aprendizagem, buscando sempre aproximar os estudantes das práticas extensionistas e garantir que esses se tornem protagonistas de sua formação. Como *Borges (2004)* ressalta, a tutoria é uma ferramenta essencial para a efetivação das diretrizes da curricularização da extensão, promovendo a integração entre teoria e prática de forma harmoniosa e eficaz.
Ao promover uma tutoria bem estruturada e com o apoio institucional necessário, espera-se que a EaD se consolide como um espaço de qualidade, capaz de responder às demandas do ensino superior contemporâneo e das necessidades de transformação social.

5 Referências

ALVES, L. R. A formação do professor e a construção de sua identidade. Revista Educação, v. 33, n. 1, p. 211–224, 2010.

AZEVEDO, André Gomma de (Org.). Manual de mediação judicial. 6. ed. Brasília: CNJ, 2016. Disponível em: https://link.ufms.br/rh6Jo. Acesso em: 22 abr. 2025.

BORGES, Célia Maria Leite. Mediação de conflitos: uma construção possível. São Paulo: Senac, 2004.

FREIRE, Paulo. Pedagogia da autonomia: saberes necessários à prática educativa. 45. ed. São Paulo: Paz e Terra, 2010.

GARRISON, D. R.; ANDERSON, T. E-learning in the 21st century: a framework for research and practice. London: RoutledgeFalmer, 2003.

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.

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

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

MORAN, José Manuel. Desafios da educação a distância. Revista Comunicação & Educação, São Paulo, n. 38, p. 15–24, 2009.

MORAN, José Manuel. O papel do professor na aprendizagem em ambientes digitais. In: LITTO, Fredric M.; FORMIGA, Marcos (Org.). Educação a distância: o estado da arte. São Paulo: Pearson Education do Brasil, 2013. p. 315–326.

SILVA, Tomaz Tadeu da. Documentos de identidade: uma introdução às teorias do currículo. 3. ed. Belo Horizonte: Autêntica, 2010.