



UNIVERSIDADE FEDERAL DO MATO GROSSO DO SUL

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

Vinícius Vieira Crescenzo
vinicius.crescenzo@ufms.br

Adriane Eidam
adriane.eidam@ufms.br

**PLANO DE AÇÃO PARA TUTORIA ESTRATÉGICA EM EAD: PROPOSTAS DE
INOVAÇÃO PARA O AVA MEDIAÇÃO E CONCILIAÇÃO DE CONFLITOS**

CAMPO GRANDE

2025



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 destacam indicam possíveis caminhos que podem impactar a qualidade da tutoria e o bom aproveitamento e aprendizagem dos estudantes.

Palavras-chave: Tutoria em EAD. Mediação de conflitos. Educação a distância. Ambiente Virtual de Aprendizagem. Curricularização da extensão. Gamificação.

1 INTRODUÇÃO

A educação a distância (**EAD**) representa uma modalidade educacional em expansão, especialmente no contexto brasileiro, onde plataformas digitais facilitam o acesso ao conhecimento e promovem interações remotas entre estudantes, tutores e instituições. No entanto, esse ambiente virtual pode gerar conflitos decorrentes de falhas comunicacionais, diferenças culturais ou questões institucionais, demandando abordagens de mediação e conciliação alinhadas aos princípios de direitos humanos e educação ambiental.

Esta proposta de melhoria foi desenvolvida na disciplina de Mediação e Conciliação de Conflitos da Pós-Graduação *Lato Sensu* em Especialização em **Tutoria em EAD**. O escopo do trabalho limita-se à análise de conflitos nos **AVAs** no contexto da tutoria em **EAD**, com ênfase na elaboração de um plano de ação para mediação, visando o aprimoramento da tutoria como ferramenta de resolução consensual. O **AVA** modelo escolhido para análise é o **AVA** da UFMS, que é a plataforma oficial utilizada na oferta da disciplina, incorporando recursos como fóruns de discussão, videoaulas, curadoria de materiais e ferramentas de tutoria assíncrona. O objetivo geral do plano de ação é implementar estratégias de mediação e conciliação de conflitos em **AVAs**, inspiradas nos meios adequados de solução de disputas (como o sistema multiportas), para fomentar a pacificação social em contextos de tutoria em **EAD**.

2 DIAGNÓSTICO DO AVA MODELO E FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

A seguir, identificam-se os elementos observáveis na estrutura da disciplina: Elementos de Acesso e Autenticação, Estrutura Geral e Navegação, Elementos de Conteúdo e Materiais Didáticos, Ferramentas de Interação e Comunicação, Atividades Avaliativas e de Presença, Elementos de Monitoramento e Relatórios, Recursos de Suporte e Extensão.

O perfil da tutoria no AVA UFMS é **assíncrono, orientador e facilitador**, com ênfase no acompanhamento remoto e na promoção de interações consensuais, sem

interações síncronas obrigatórias. A tutoria atua em grupos por disciplina, priorizando flexibilidade e autonomia dos alunos. As responsabilidades principais incluem: Orientação Pedagógica, Moderação de Interações, Avaliação e Feedback, Acompanhamento de Progresso, Facilitação Extensionista.

O plano de ação para mediação e conciliação de conflitos no AVA UFMS fundamenta-se nos referenciais teóricos da disciplina, integrando o sistema multiportas, formas consensuais e práticas extensionistas. Os pilares incluem:

- **Sistema Multiportas e Políticas Públicas;**
- **Meios de Solução em Espécie;**
- **Formas Consensuais e Justiça Restaurativa;**
- **Planejamento e Técnicas de Mediação;**
- **Ação Extensionista e Comunicação;**

3 PLANO DE AÇÃO

3.1 - Proposta de melhoria 1

Elemento da trilha: Fórum do Módulo

Problema identificado: Nos fóruns do AVA da UFMS, as mensagens são exibidas de forma linear e confusa, sem hierarquia clara, filtros ou opções de personalização, dificultando acompanhar discussões longas e identificar conflitos gerando mal-entendidos, respostas fora de contexto, desestímulo à participação e dificuldades na mediação de conflitos, prejudicando o aprendizado colaborativo e a resolução pacífica de divergências.

Proposta de melhoria: Criar um submenu de personalização da visualização nos fóruns, com opções de exibição em árvore, filtros por autor/data/palavra-chave, destaques visuais, modo acessibilidade e resumo automático de threads por IA para facilitar mediação rápida, melhora clareza, reduz conflitos desnecessários, aumenta engajamento e torna o ambiente mais inclusivo.

Responsável pela melhoria: Coordenação/Gestão do Curso

3.2 - Proposta de melhoria 2

Elemento da trilha: Enunciado de atividade ou avaliação

Problema identificado: Localização no AVA:

Disciplina → Mediação e Conciliação de Conflitos → Carta de Apresentação para realização da Ação de Extensão → Carta de Apresentação (arquivo para download em formato .doc ou .pdf).

Descrição detalhada do problema:

Atualmente, a Carta de Apresentação é oferecida apenas como um arquivo estático (Word ou PDF) para download e preenchimento manual. O estudante precisa: baixar o arquivo, preencher manualmente no computador ou imprimir, coletar assinaturas físicas (do estudante e do responsável no local da atividade), digitalizar ou fotografar o documento assinado, fazer upload novamente no AVA. Esse fluxo gera os seguintes problemas graves: erros de preenchimento, dificuldade de entendimento, atrasos na entrega, risco de perda, descumprimento parcial da LGPD no envio de documentos pessoais sensíveis sem controle de versão.

Proposta de melhoria: Carta de Apresentação Digital Interativa com Preenchimento Guiado e Assinatura Eletrônica.

Descrição detalhada da solução proposta:

Transformar a atual carta estática em um formulário inteligente integrado diretamente no AVA com as seguintes funcionalidades: preenchimento guiado passo a passo dentro do próprio AVA (sem necessidade de download), campos obrigatórios validados em tempo real (Nome, RGA, datas, nome do responsável, local, município, estado), geração automática do PDF final já formatado, com o texto oficial da AGEAD + dados preenchidos + QR Code único para validação, assinatura eletrônica integrada, assinatura do estudante via login no AVA (autenticada automaticamente), assinatura do responsável no local via link externo seguro (enviado por e-mail ou WhatsApp) com autenticação simples (CPF + data de nascimento ou token temporário), armazenamento seguro no próprio AVA com controle de versão e criptografia (em conformidade total com a LGPD), acessibilidade total (compatível com leitores de tela, contraste adequado, navegação por teclado).


Responsável pela melhoria: Coordenação/Gestão do Curso

3.3 - Proposta de melhoria 3

Elemento da trilha: Enunciado de atividade ou avaliação

Problema identificado: O acesso aos relatórios importantes (Distribuição de competências, Atividade do curso, Participação do curso, Conclusão de atividades) e aos emblemas (conquistas/gamificação) está escondido dentro do menu de administração, que é um ícone pequeno de engrenagem visível apenas para quem tem perfil de professor/tutor.

Os estudantes **não têm acesso direto** a essas informações valiosas sobre seu próprio desempenho e progresso, sendo obrigados a solicitar relatórios por e-mail ou mensagem à tutoria, o que gera atraso, dependência e desmotivação.

Localização no AVA: Página inicial da disciplina Mediação e Conciliação de Conflitos → canto superior direito → ícone de engrenagem  → menu “Administração do curso” → subitens “Relatórios” e “Emblemas”.

Proposta de melhoria: Dashboard do Estudante – “Meu Progresso em Mediação e Conciliação”. Criar um bloco fixo e visível diretamente na página inicial da disciplina (logo abaixo do banner ou na coluna lateral), exclusivo para o perfil de estudante, contendo: botão grande e intuitivo chamado “**Meu Progresso**” com ícone de troféu ou gráfico que ao clicar abre dashboard de avanço simples com atualização em tempo real.

Responsável pela melhoria: Coordenação/Gestão do Curso

3.4 - Proposta de melhoria 4

Elemento da trilha: Videoaula

Problema identificado: As videoaulas são lineares e expositivas: o professor explica o conteúdo de forma oral contínua, sem marcações visíveis de estrutura (tópicos, subtópicos, palavras-chave ou conexões). Não há capítulos, timestamps, slides laterais nem qualquer elemento visual que permita ao estudante acompanhar hierarquicamente o raciocínio ou montar um mapa mental em tempo real.

Resultado: o aluno assiste passivamente, tem dificuldade de identificar os pontos principais, perde o fio da meada e não consegue criar materiais de apoio (resumos, mapas mentais) durante a própria aula.

A disciplina trabalha competências como **escuta ativa**, **organização de ideias**, **síntese** e **compreensão de narrativas complexas** – habilidades essenciais para mediadores. Se nas próprias videoaulas o conteúdo é entregue de forma desorganizada visualmente, contradiz-se o que se ensina teoricamente e perde-se uma grande oportunidade de modelagem pedagógica.

Ocorre em todos esses casos: sobrecarga cognitiva (o aluno tenta anotar tudo sem saber o que é essencial), baixa retenção do conteúdo (estudos mostram que mapas mentais aumentam em até 30% a retenção em aulas EaD), dificulta a construção ativa do conhecimento e a autorregulação do aprendizado, gera-se frustração: muitos alunos relatam que “assistiram, mas não entenderam a estrutura do raciocínio”.

Proposta de melhoria: Mapa Mental Colaborativo em Tempo Real nas Videoaulas (Live Mind Map). Durante a gravação das videoaulas no estilo do software StreamYard (ou ferramenta equivalente), adicionar um segundo monitor/tela compartilhada com um mapa mental dinâmico que o professor vai construindo ao longo da explicação, utilizando ferramentas como: **Miro**, **MindMeister**, **Canva Whiteboard** ou **Excalidraw** integrado ao estilo de videoaula StreamYard.

Funcionamento:

1. O professor inicia a videoaula com o mapa mental em branco ou com o título central visível.
2. Conforme vai falando, ele mesmo (ou um tutor em tempo real) adiciona nós, ramificações, palavras-chave, setas de conexão e cores – tudo aparecendo na tela ao lado do rosto do professor.
3. O mapa é gravado junto com a videoaula.
4. Ao final da gravação, o mapa mental completo é exportado em PDF interativo e em imagem e disponibilizado logo abaixo do vídeo no AVA (além de ficar embutido no próprio vídeo como tela lateral).
5. O vídeo recebe capítulos automáticos sincronizados com os principais nós do mapa (ex: 00:00 – Introdução | 05:20 – Conceito de Conflito | 12:40 – Técnicas de Escuta Ativa etc.).

Responsável pela melhoria: Professor Especialista

3.5 - Proposta de melhoria 5

Elemento da trilha: Checkout de Presença

Problema identificado: O checkout de presença atual é composto quase exclusivamente por questões tradicionais de múltipla escolha ou respostas textuais curtas, com visual monocromático, sem feedback imediato animado e sem qualquer elemento lúdico ou de gamificação. O estudante responde rapidamente apenas para “bater o ponto” e avançar, tratando a atividade como mera burocracia. Não há recompensa visual, sons, barras de progresso nem sensação de conquista, o que torna a experiência fria e desmotivadora.

Essa é a atividade que o aluno realiza com maior frequência (uma vez por módulo, em todos os módulos). É o ponto de contato mais constante com o AVA, mas atualmente é o que gera menor engajamento. Em uma disciplina que trabalha competências socioemocionais e motivação intrínseca, usar um checkout sem cor, sem jogo e sem recompensa imediata vai contra o próprio conteúdo ensinado.

Proposta de melhoria: Transformar o checkout atual em uma mini-atividade gamificada com visual colorido e fluxo de início → desafio → vitória, totalmente integrada ao AVA UFMS, composta por 4 elementos principais:

1. **Tela de início animada** Ao clicar no checkout, aparece uma tela colorida com o tema da disciplina (tons de azul e verde – cores da calma e da conciliação) e a frase: “Dê mais um Passo de Paz no seu aprendizado!”
2. **3 micro-desafios rápidos e variados** (máximo 90 segundos no total):
 - Alternativa 1: Quiz com imagens + cores + feedback imediato (resposta certa → confete + som suave de sino; errada → explicação carinhosa e nova chance).
 - Alternativa 2: Arraste-e-solte (ex: arrastar técnicas de escuta ativa para a situação correta).
 - Alternativa 3: Roleta da empatia (roda gira e cai em uma frase para completar ou escolher a melhor reação).
3. **Tela final de vitória**
 - Barra de progresso do módulo sobe visivelmente.

- Mensagem personalizada: “Parabéns, [nome do aluno]! Você acabou de dar mais um Passo de Paz.”
 - Liberação imediata de um mini-emblema ou selo temático (ex: “Escuta Ativa Nível 3”, “Pacificador do Dia”).
 - Contador visível: “Você já deu 12/20 Passos de Paz neste curso”.
4. **Recursos técnicos** (todos nativos ou plugins gratuitos do AVA UFMS):
- Quiz com feedback condicional + imagens
 - Plugin H5P (arrastar, roleta, sequência animada)
 - Emblemas + bloco de progresso visível
 - Som e animações leves via CSS/JS personalizado (já usado em outras disciplinas da UFMS)

Responsável pela melhoria: Tutor

3.6 - Proposta de melhoria 6

Elemento da trilha: Rubrica de Avaliação

Problema identificado: As atividades nos fins dos módulos de forma geral tem baixo engajamento porque é solitária, acontece quase totalmente fora do AVA, não oferece feedback intermediário e possui barreiras práticas altas (dificuldade de encontrar local para palestra). Isso faz com que a maioria dos alunos entregue apenas evidências mínimas ou forjadas, comprometendo o aprendizado profundo sobre mediação e conciliação.

Proposta de melhoria: Transformar as atividades em trilha colaborativa e gamificada dentro do AVA: etapa 1: resumo + comentários no fórum (badge imediato), etapa 2: grupos criam kit completo (folder, reel, roteiro) colaborativamente no AVA + votação comunitária (kits premiados viram material oficial), etapa 3: disseminação real ou gravação/live com público (mesma pontuação), etapa 4: relatório reflexivo curto e gamificação (badges, barra de progresso, ranking, certificado extra).

Mantém 100% dos objetivos pedagógicos originais, mas aumenta drasticamente o engajamento, a colaboração e a integração com o AVA, removendo barreiras e criando senso de comunidade e reconhecimento imediato.

Responsável pela melhoria: Tutor

3.7 - Proposta de melhoria 7

Elemento da trilha: Modelo do Relatório da Ação de Extensão

Problema identificado: O relatório atual é entregue em .docx/pdf formatado manualmente abre janela para erros graves de ABNT, o aluno perde horas só com formatação, o professor gasta tempo excessivo corrigindo layout, os arquivos são todos diferentes (dificulta correção) e os dados ficam “presos” (impossível gerar indicadores do programa de extensão). Resultado: o relatório vira tarefa burocrática estressante em vez de momento de reflexão profunda.

Proposta de melhoria: Substituir a entrega manual por um formulário inteligente dentro do AVA UFMS que:

Reproduz exatamente todos os campos do template atual (com orientações e limites de caracteres);

Permite upload de fotos com legenda e campos;

Ao clicar em “Gerar Relatório”, cria automaticamente um .docx + PDF 100% formatado ABNT (capa, sumário, referências ordenadas);

Anexa o arquivo pronto na tarefa do AVA UFMS e salva no espaço do aluno.

Benefícios diretos: aluno foca no conteúdo e na reflexão; professor corrige mais rápido e com padrão único; coordenação ganha dados estruturados para relatórios institucionais; acessibilidade garantida. Implementação simples e sem custo usando recursos já existentes no Moodle da UFMS

Responsável pela melhoria: Coordenação/Gestão do Curso

3.8 - Proposta de melhoria 8

Elemento da trilha: Modelo do Planejamento da Ação de Extensão

Problema identificado: O planejamento é ensinado por videoaulas longas/cansativas + slides rústicos. O aluno consome conteúdo de forma passiva, isolada e linear, resultando em baixa retenção e conexões frágeis entre os elementos (objetivos, metodologia, referencial).

Proposta de melhoria: Substituir por um mapa mental colaborativo em tempo real dentro do AVA (Miro, WiseMapping ou plugin do AVA UFMS).

Professor inicia com nós principais; alunos inserem conceitos, exemplos, citações e conexões simultaneamente.

Ao final, cada aluno baixa o mapa consolidado (PDF/imagem) e usa como base obrigatória do seu planejamento individual.

Os princípios de dedução do conhecimento, aprendizado ativo, visual e coletivo, reforça a lógica sistêmica da mediação; aluno chega às etapas seguintes com planejamento muito mais sólido. Implementação simples e gratuita.

Responsável pela melhoria: Coordenação/Gestão do Curso

3.9 - Proposta de melhoria 9

Elemento da trilha: Feedback

Problema identificado: O feedback final do componente é coletado por meio de um formulário institucional extenso (geralmente muitas perguntas, com campos obrigatórios longos, escalas repetitivas e perguntas discursivas amplas), aplicado no final do curso via link externo.

Esse formulário apresenta os seguintes problemas graves:

Alta taxa de abandono e respostas superficiais: muitos alunos preenchendo apenas o mínimo ou respostas genéricas.

Momento inadequado e fadiga do aluno: feedback ser visto como “mais uma obrigação chata”.

Perguntas redundantes e pouco acionáveis: muitas questões se repetem ou são genéricas demais (“O que achou da disciplina?”, “Sugestões?”), gerando respostas vagas que não ajudam na melhoria real do componente.

Desconexão com o conteúdo do curso: ironicamente, em uma disciplina sobre escuta ativa e comunicação empática, o formulário é unilateral, longo e impessoal

Proposta de melhoria: Substituir o formulário extenso por um feedback final minimalista, humano e altamente acionável, integrado diretamente no Moodle como atividade obrigatória (vale 1–2% da nota ou badge final), com as seguintes características:

Novo formulário – apenas 4 perguntas (obrigatórias as 3 primeiras 3, última opcional):

1. De 0 a 10, o quanto você recomendaria essa disciplina para um colega? (NPS clássico)
2. Qual foi o momento/atividade que mais mudou sua forma de lidar com conflitos? (campo aberto curto – máximo 280 caracteres)
3. De 0 a 10, o quanto você se sente mais capaz de aplicar mediação/conciliação na vida profissional ou pessoal depois desse componente?
4. (Opcional) Uma sugestão rápida ou elogio que você daria para o próximo semestre (campo aberto – pode ser **áudio ou texto**).

Responsável pela melhoria: Coordenação/Gestão do Curso

3.10 - Proposta de melhoria 10

Elemento da trilha: Fale com a Tutoria

Problema identificado: O recurso “Fale com a tutoria” no AVA da UFMS contém, no módulo de resumo do fórum, um relatório estatístico extenso apresentado em formato de lista longa e contínua, sem estrutura tabular, sem bordas, com fonte grande e espaçamento excessivo. A ordenação padrão é alfabética por nome ou sobrenome, o que faz com que alunos que nunca postaram nada apareçam nas primeiras posições da lista (geralmente a maioria da turma).

Isso gera os seguintes problemas graves:

- O tutor precisa rolar uma página imensa para encontrar os alunos realmente ativos.
- A ausência de tabela e bordas torna a leitura extremamente cansativa e pouco escaneável.

- Participantes com zero interação ficam destacados no topo, enquanto os alunos que mais contribuem (e que mais precisam de feedback qualitativo) ficam “enterrados” no meio ou final da lista.
- Não há destaque visual (cores, negrito ou ícones) para níveis de engajamento, nem filtro rápido.

Impacto no aprendizado: o tutor perde tempo precioso em navegação em vez de análise pedagógica, faz intervenções tardias ou genéricas, e acaba não conseguindo praticar a escuta ativa e a mediação individualizada que o próprio componente prega. Alunos com baixa participação não recebem o “chamado” visual necessário, e os altamente engajados não recebem reconhecimento imediato, reduzindo a motivação coletiva e a qualidade da interação no fórum — que é o coração da construção colaborativa do conhecimento na disciplina

Proposta de melhoria: Transformar o relatório atual em uma tabela responsiva, compacta e inteligentemente ordenada, usando apenas recursos nativos do AVA UFMS.

Nova estrutura da tabela (configurável no próprio relatório do fórum ou via página HTML inserida na seção “Fale com a tutoria”):

Colunas (na seguinte ordem otimizada):

1. Posição (ranking automático)
2. Nome do aluno
3. Tópicos criados
4. Respostas postadas
5. Total de postagens (tópicos + respostas) ← coluna calculada
6. Contagem de palavras
7. Última postagem (data)
8. Status visual (ícone/coloração automática: verde = alto engajamento, amarelo = médio, vermelho = sem interação ou < 3 postagens)

Responsável pela melhoria: Coordenação/Gestão do Curso

4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Considerando as propostas de melhorias, há espaço para maior presença afetiva do tutor, intervenções preventivas e personalizadas, menor evasão, aprendizado mais profundo e real cumprimento dos objetivos extensionistas.

O tutor como mediador essencial, na EaD com curricularização da extensão, o tutor é o principal mediador entre teoria, prática comunitária e transformação pessoal do estudante (MORAN, 2022). Quando o AVA elimina barreiras burocráticas, oferece visibilidade imediata do progresso e premia colaboração – exatamente o que as 10 propostas fazem –, o tutor deixa de ser “apagador de incêndios” e passa a exercer, na prática, os princípios da própria disciplina: escuta ativa, reconhecimento e prevenção de conflitos. O ambiente virtual torna-se, ele mesmo, um espaço mediado e pacífico, modelando o comportamento que queremos formar nos futuros mediadores e conciliadores (BELLENI; TORRES, 2023).



5 REFERÊNCIAS

ELLENI, M.; TORRES, P. L. **Tutoria em EaD**: da mediação pedagógica à mediação socioemocional. Rev. Diálogo Educ., v. 23, n. 76, 2023.

MORAN, J. **Mudança de papel do professor e do tutor na EaD**. São Paulo: Senac, 2022.