



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 CONFLITOS: Um plano de ação para melhorias na sua aplicabilidade

Fernanda Brandão Ferreira de Vilhena Arcuri

fernanda.brandao@ufms.br

Wesley Eiji Sanches Kanashiro

wesley.kanashiro@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 destacadas indicam possíveis caminhos que podem impactar a qualidade da tutoria e o bom aproveitamento e aprendizagem dos estudantes, com destaque para as melhorias em comunicação, clareza de instruções, feedback e usabilidade do ambiente virtual.

Palavras-chave: Educação à distância. Tutoria. Plano de ação.

1 Introdução

A disciplina Mediação e Conciliação de Conflitos, ofertada no âmbito do Programa UFMS Digital pela Agência de Educação Digital e a Distância (AGEAD/UFMS), integra a

formação dos cursos superiores que possuem a curricularização da extensão como eixo estruturante.

Com carga horária total de 51 horas, a disciplina está organizada no Ambiente Virtual de Aprendizagem (AVA UFMS) e apresenta uma trilha composta por videoaulas, materiais didáticos preparados pela Professora Carolina Ellwanger, fóruns, atividades avaliativas e, especialmente, pela ação extensionista “Vamos Mediar?”, que articula teoria e prática ao aproximar os estudantes das demandas sociais relacionadas à resolução de conflitos.

O AVA Modelo escolhido para análise neste plano de ação corresponde ao ambiente padrão utilizado pela disciplina no UFMS Digital, o qual contempla três módulos principais:

- Módulo 1: Sistema multiportas e política pública de resolução de conflitos;
- Módulo 2: Mediação, conciliação e práticas restaurativas, incluindo o planejamento da ação de extensão;
- Módulo 3: Ação extensionista “Vamos Mediar?” e relatório final.

Esse AVA Modelo apresenta a estrutura didático-pedagógica empregada na oferta oficial da disciplina, permitindo observar o funcionamento da tutoria, dos materiais disponibilizados, da organização da trilha e das práticas avaliativas orientadas para o desenvolvimento de competências extensionistas. Nesse contexto, a tutoria desempenha papel central na mediação pedagógica, no engajamento dos estudantes e na facilitação da aplicação prática dos Meios Adequados de Solução de Conflitos.

O objetivo geral deste plano de ação é apresentar uma proposta sistematizada de melhorias para os diferentes elementos do AVA Modelo analisado, considerando aspectos como clareza das instruções, mediação pedagógica, engajamento dos estudantes, adequação dos materiais, organização da trilha de aprendizagem, acessibilidade, acompanhamento da ação de extensão e fortalecimento do papel da tutoria. As sugestões buscam fortalecer a qualidade da tutoria em Educação a Distância e potencializar o processo formativo dos estudantes, sobretudo no que diz respeito à aplicação prática dos Meios Adequados de Solução de Conflitos.

A estrutura deste plano de ação está organizada em quatro partes. A primeira seção apresenta esta introdução, contextualizando a disciplina e delimitando o AVA Modelo estudado. A segunda seção expõe o diagnóstico, descrevendo os elementos da trilha, o perfil da tutoria, os recursos didáticos utilizados e a fundamentação teórica relevante. A terceira parte apresenta as dez propostas de melhoria, cada uma composta pelo problema identificado, sua justificativa, a solução sugerida e o responsável pela implementação. Por fim, a quarta seção reúne as considerações finais, discutindo o impacto das melhorias sugeridas na qualidade da tutoria, no engajamento discente e na aprendizagem em cursos de Educação a Distância com ênfase em extensão universitária.

A disciplina “Mediação e Conciliação de Conflitos”, integrante dos cursos do Programa UFMS Digital, tem como objetivo desenvolver competências relacionadas aos Meios Adequados de Solução de Conflitos, envolvendo mediação, conciliação, negociação e práticas restaurativas. Com carga horária de 51h, a disciplina articula teoria e prática por meio de módulos estruturados e da ação extensionista “Vamos Mediar?”

2 Diagnóstico do AVA Modelo

Para a elaboração deste plano de ação, foi conduzida uma análise detalhada do Ambiente Virtual de Aprendizagem (AVA UFMS) utilizado como modelo para a disciplina *Mediação e Conciliação de Conflitos*, ofertada no Programa UFMS Digital. O diagnóstico buscou identificar elementos estruturantes da trilha de aprendizagem, o perfil da atuação tutorial e os fundamentos pedagógicos que orientam a organização didático-metodológica da disciplina.

Inicialmente, foram identificados todos os componentes disponíveis no AVA Modelo, os quais incluem: módulos organizados por unidades; videoaulas; materiais de leitura obrigatória e complementar; biblioteca digital; fóruns de discussão; avaliações formativas e somativas; atividades de checkout de presença; ferramentas de comunicação síncrona e assíncrona; além de espaço específico para tutoria, orientações e acompanhamento da ação extensionista. Essa organização está alinhada ao plano de ensino oficial da disciplina, que prevê metodologias predominantemente assíncronas com apoio tutorial contínuo. Cada elemento foi analisado quanto à sua funcionalidade, interatividade e potencial para promover a aprendizagem significativa, destacando-se os pontos fortes, como a organização clara dos conteúdos, e as oportunidades de melhoria, como a necessidade de maior integração entre os recursos.

A disposição desses recursos revela uma estrutura coerente com princípios contemporâneos da Educação a Distância (EaD). Segundo Moore e Kearsley (2012), ambientes virtuais eficazes devem integrar elementos que favoreçam a interação entre estudante, conteúdo e tutor — dimensões essenciais do modelo de distância transacional. Ao disponibilizar múltiplas formas de acesso aos materiais e diferentes canais comunicacionais, o AVA analisado demonstra potencial para promover autonomia, engajamento e aprendizagem significativa.

Em seguida, foi realizado um levantamento do perfil do trabalho da tutoria identificado no AVA Modelo. Em relação ao trabalho da tutoria, observou-se que o AVA Modelo apresenta um espaço dedicado ao fórum “Fale com a Tutoria”, com diretrizes claras de atendimento, horários de plantão síncrono e orientação para resolução de dúvidas. O acompanhamento tutorial se caracteriza por práticas de mediação ativa, com

monitoramento contínuo das atividades, incentivo à participação dos estudantes e feedback estruturado sobre o desempenho acadêmico.

Observou-se que os tutores desempenham papéis diversificados, incluindo orientação pedagógica, esclarecimento de dúvidas e estímulo à construção colaborativa do conhecimento, sempre respeitando a confidencialidade e a individualidade dos participantes. Essa organização reflete a compreensão da tutoria como mediação pedagógica, perspectiva defendida por Losso (2007), para quem o tutor atua como facilitador do processo formativo, articulando aspectos cognitivos, afetivos e organizacionais da aprendizagem em EaD. O acompanhamento contínuo, a orientação personalizada e a mediação das interações compõem dimensões centrais desse papel, também destacadas por Mesquita (2022), que aponta a necessidade de práticas sistematizadas de feedback e comunicação responsiva. Não foram identificadas informações pessoais, garantindo a privacidade e o anonimato dos usuários do AVA.

Em relação ao trabalho da tutoria, observou-se que o AVA Modelo apresenta um espaço dedicado ao fórum “Fale com a Tutoria”, com diretrizes claras de atendimento, horários de plantão síncrono e orientação para resolução de dúvidas. Essa organização reflete a compreensão da tutoria como mediação pedagógica, perspectiva defendida por Losso (2007), para quem o tutor atua como facilitador do processo formativo, articulando aspectos cognitivos, afetivos e organizacionais da aprendizagem em EaD. O acompanhamento contínuo, a orientação personalizada e a mediação das interações compõem dimensões centrais desse papel, também destacadas por Mesquita (2022), que aponta a necessidade de práticas sistematizadas de feedback e comunicação responsiva.

A análise também verificou que o trabalho da tutoria no AVA Modelo contempla monitoramento dos fóruns, devolutivas avaliativas, esclarecimento de dúvidas sobre tarefas, acompanhamento da ação extensionista e estímulo à participação dos estudantes. Tais práticas dialogam com a literatura que defende a importância da mediação ativa para reduzir a distância transacional e promover uma relação pedagógica mais próxima, mesmo em ambientes virtuais (MOORE; KEARSLEY, 2012).

Quanto à fundamentação teórica que sustenta este diagnóstico, entende-se que o AVA Modelo analisado apresenta características de desenho instrucional compatíveis com a perspectiva sociointeracionista da aprendizagem, que reconhece a interação como eixo estruturante da construção do conhecimento. Belloni (2009) afirma que a EaD contemporânea depende não apenas da disponibilização de materiais, mas da articulação entre recursos, mediação pedagógica e participação ativa, elementos identificados na estrutura analisada.

A análise aqui apresentada apoia-se em estudos sobre tutoria e mediação pedagógica em EaD que destacam o papel da interatividade e da mediação ativa como fatores determinantes no engajamento e na construção colaborativa do conhecimento (LOSSO, 2007; MESQUITA, 2022). Adicionalmente, o desenho instrucional e a

organização da trilha de aprendizagem são entendidos como práticas que favorecem a progressão do estudante quando articuladas a recursos digitais atualizados e a ações de tutoria planejadas (UFMS, Plano de Ensino). Essas referências orientaram a identificação de forças e lacunas no AVA Modelo e subsidiaram as propostas de melhoria apresentadas neste plano.

Da mesma forma, o uso de trilhas de aprendizagem e a organização modular correspondem ao que Kenski (2012) descreve como ambientes “abertos, flexíveis e integrados”, nos quais o estudante assume papel central na gestão do próprio ritmo de estudo, mediado por orientações claras e pela atuação tutorial.

Por fim, o plano de ação fundamenta-se em uma base teórica consolidada, que destaca a importância da mediação pedagógica e da interatividade nos ambientes virtuais de aprendizagem. Estudos recentes evidenciam que o uso estratégico de recursos digitais, aliado à atuação proativa da tutoria, potencializa o engajamento dos estudantes, favorece a autonomia na aprendizagem e contribui para melhores resultados educacionais. A fundamentação teórica orienta, portanto, tanto a análise crítica dos elementos do AVA quanto a proposição de estratégias de melhoria no trabalho tutorial, assegurando que o plano de ação esteja alinhado às práticas pedagógicas contemporâneas e aos princípios de educação centrada no estudante.

Ademais, o diagnóstico evidencia que, embora o AVA Modelo apresente uma estrutura sólida e alinhada às diretrizes pedagógicas da EaD, apresentam-se oportunidades de melhoria relacionadas à clareza de algumas instruções, ao aprofundamento das devolutivas avaliativas, ao engajamento nos momentos síncronos e à necessidade de fortalecimento da integração entre teoria e prática, especialmente na ação extensionista. Esses aspectos fundamentam as propostas sistematizadas na seção seguinte, orientadas por referenciais teóricos e pelas demandas observadas no ambiente analisado.

3 Plano de Ação

3.1 - Proposta de melhoria 1

Elemento da trilha: Fale com a Tutoria

Problema identificado: O espaço “Fale com a Tutoria”, apesar de constituir o principal meio de comunicação assíncrona previsto no AVA UFMS para esclarecimento de dúvidas, orientações pedagógicas e acompanhamento contínuo, apresenta um acúmulo de mensagens repetidas e carência de categorização temática, o que dificulta ao estudante localizar respostas anteriores e compreender informações já disponibilizadas. Essa ausência de organização sistematizada gera sobrecarga no tutor, fragiliza a fluidez da comunicação e produz ruído no processo de acompanhamento formativo, diminuindo a eficácia do suporte pedagógico que deveria sustentar a aprendizagem ao longo dos

módulos. Como consequência, o estudante experimenta insegurança quanto à orientação recebida, dificuldade em consolidar seu percurso acadêmico e perda de autonomia no uso do ambiente virtual, prejudicando o objetivo institucional de oferecer acompanhamento qualificado na modalidade a distância.

Proposta de melhoria: Propõe-se a criação de uma seção fixa de “Dúvidas Frequentes”, elaborada e atualizada semanalmente pelo tutor com base nas demandas mais recorrentes recebidas via Fale com a Tutoria, organizada de forma temática e articulada aos conteúdos dos módulos, às instruções de atividades e às políticas avaliativas da disciplina. Esse recurso, integrado visualmente ao AVA UFMS e vinculado ao Fórum do Módulo, facilitaria a consulta rápida, reduziria a duplicidade de perguntas, qualificaria o fluxo comunicacional e reforçaria a clareza das orientações institucionais, favorecendo a autonomia do estudante e a melhoria do atendimento pedagógico.

Responsável pela melhoria: Tutor

3.2 - Proposta de melhoria 2

Elemento da trilha: Fale com a Tutoria

Problema identificado: A definição dos horários de atendimento síncrono e dos prazos de retorno das mensagens assíncronas, apesar de formalmente disponível no AVA e no Plano de Ensino, não é apresentada de forma suficientemente destacada ou acessível aos estudantes, o que resulta em desconhecimento generalizado sobre esses parâmetros institucionais. Essa invisibilidade das informações provoca expectativas desalinhadas, solicitações fora do horário de atendimento e percepção equivocada de ausência de suporte, criando tensões no processo comunicacional e comprometendo o papel estruturante da tutoria como agente de orientação e acompanhamento dentro da trilha de aprendizagem.

Proposta de melhoria: Recomenda-se a implementação de um banner fixo e permanentemente visível no topo do AVA, contendo de maneira clara os horários de atendimento síncrono, o tempo máximo de resposta para mensagens assíncronas e eventuais observações sobre o fluxo de orientação, de modo a garantir transparência, previsibilidade e organização pedagógica. Essa estratégia melhora o gerenciamento das expectativas dos estudantes, reduz demandas desnecessárias, promove o uso mais efetivo dos canais institucionais e assegura coerência com as diretrizes organizacionais da disciplina.

Responsável pela melhoria: Coordenação/Gestão

3.3 - Proposta de melhoria 3

Elemento da trilha: Fórum do Módulo

Problema identificado: O Fórum do Módulo, concebido como espaço privilegiado de interação, debate conceitual e aprendizagem colaborativa, apresenta baixo nível de aprofundamento nas participações, que frequentemente se limitam a respostas curtas e

pouco ancoradas nos conteúdos teóricos, nas leituras obrigatórias ou nas videoaulas. Essa superficialidade prejudica a consolidação dos conhecimentos sobre temas como mediação, conciliação e sistema multiportas, enfraquece o papel do fórum como mecanismo de formação crítica e compromete sua função avaliativa dentro da trilha, gerando uma experiência menos significativa para o estudante e reduzindo a potencialidade dialógica do ambiente.

Proposta de melhoria: Propõe-se a reestruturação metodológica do fórum por meio da elaboração de perguntas orientadoras analíticas e contextualizadas, alinhadas às unidades do módulo e às competências previstas no Plano de Ensino, acompanhadas da atuação ativa do tutor como mediador discursivo. Essa reformulação incentivaria a argumentação fundamentada, o uso de exemplos práticos, a mobilização de referenciais teóricos e o diálogo entre os estudantes, ampliando a profundidade das discussões, fortalecendo a aprendizagem coletiva e integrando o fórum às demais etapas da trilha.

Responsável pela melhoria: Tutor

3.4 - Proposta de melhoria 4

Elemento da trilha: Vídeoaula

Problema identificado: As videoaulas da disciplina, embora abranjam conteúdos essenciais ao estudo da mediação e conciliação, apresentam ritmo acelerado, alta densidade conceitual e pouca inserção de exemplos práticos, o que dificulta a compreensão dos conteúdos por estudantes com diferentes níveis de familiaridade com a temática. Essa limitação compromete a capacidade de relacionar teoria e prática, fragiliza a compreensão dos procedimentos aplicados nas formas consensuais de solução de conflitos e reduz a formação de repertório necessário para a execução das atividades avaliativas e da ação de extensão.

Proposta de melhoria: Recomenda-se regravar ou editar as videoaulas de modo a incorporar estudos de caso, demonstrações práticas, esquemas visuais explicativos e momentos de pausa reflexiva, tornando o conteúdo mais acessível e pedagógico. Essa reformulação favorece a internalização dos conceitos, melhora a transposição didático-prática e fortalece a articulação entre conteúdo audiovisual, atividades avaliativas e relatórios, contribuindo para o desenvolvimento crítico e aplicado das competências previstas na disciplina.

Responsável pela melhoria: Professor Especialista

3.5 - Proposta de melhoria 5

Elemento da trilha: Checkout de presença

Problema identificado: O checkout de presença, responsável por registrar a frequência dos estudantes no AVA, não está suficientemente destacado ou contextualizado dentro do ambiente virtual, o que leva muitos estudantes a confundirem sua função com atividades avaliativas ou simplesmente deixarem de realizá-lo por falta de orientação clara. Essa

desinformação compromete a regularidade acadêmica, gera perda de frequência, causa retrabalho administrativo e impacta negativamente a experiência dos estudantes em uma oferta totalmente assíncrona.

Proposta de melhoria: Sugere-se a implementação de um aviso automático, exibido no início de cada módulo e reforçado por notificações visuais, explicando a função do checkout, sua relação direta com o cômputo da frequência e a necessidade de preenchimento dentro do prazo. Essa medida fortalece a compreensão das diretrizes institucionais, organiza o acompanhamento acadêmico e promove maior autonomia e responsabilidade do estudante no uso do AVA.

Responsável pela melhoria: Coordenação/Gestão

3.6 - Proposta de melhoria 6

Elemento da trilha: Enunciado de atividades

Problema identificado: Os enunciados das atividades, embora contenham as instruções necessárias, apresentam grande volume de informações e carecem de organização didática que destaque com clareza o que se espera do estudante, especialmente em tarefas que exigem análise conceitual, interpretação de cenários e elaboração de materiais acadêmicos. Essa falta de objetividade gera dúvidas frequentes, dificuldades de execução e interpretações divergentes, afetando diretamente a qualidade das entregas e a compreensão dos critérios avaliativos.

Proposta de melhoria: Recomenda-se a padronização dos enunciados por meio de uma estrutura clara e segmentada em tópicos como “O que fazer”, “Como fazer”, “Critérios avaliativos” e “Modelo orientador”, garantindo alinhamento direto com a rubrica, com as videoaulas e com os conteúdos da disciplina. Essa organização favorece a clareza das instruções, reduz o risco de interpretações equivocadas e contribui para a realização de atividades mais coerentes e fundamentadas.

Responsável pela melhoria: Professor especialista.

3.7 - Proposta de melhoria 7

Elemento da trilha: Modelo de planejamento

Problema identificado: O modelo de planejamento disponibilizado no AVA apresenta uma estrutura excessivamente genérica, que não oferece orientações concretas para auxiliar o estudante a reorganizar seu percurso formativo quando enfrenta atrasos, dificuldades ou necessidade de refazer atividades. A ausência de parâmetros objetivos para redefinir prazos, identificar conteúdos prioritários ou planejar estratégias de estudo impede que o estudante retome a trilha de forma sistematizada. Essa limitação enfraquece o acompanhamento contínuo previsto na proposta pedagógica da disciplina, compromete a autonomia do estudante no contexto da educação a distância e pode contribuir para a desmotivação e a evasão, uma vez que a autorregulação da aprendizagem se torna mais difícil sem uma ferramenta apropriada de replanejamento.

Proposta de melhoria: Recomenda-se aprimorar o modelo de planejamento, ampliando sua estrutura para incluir campos específicos destinados ao registro de datas de retomada, conteúdos pendentes, reorganização de prazos, definição de estratégias de estudo personalizadas e espaço para inserção de orientações do tutor. Ao ser transformado em um instrumento pedagógico completo, o modelo passa a favorecer uma retomada mais consciente e organizada da trajetória acadêmica, permitindo que o estudante visualize sua evolução, planeje com maior precisão e receba acompanhamento individualizado mais consistente. Essa reformulação contribui diretamente para a permanência, o engajamento e o fortalecimento da autonomia discente dentro da trilha formativa.

Responsável pela melhoria: Coordenação/Gestão.

3.8 - Proposta de melhoria 8

Elemento da trilha: Modelo de relatório

Problema identificado: O modelo de relatório atualmente disponibilizado carece de diretrizes claras sobre estrutura textual, organização interna, formatação e articulação entre teoria e prática, todos elementos essenciais para uma produção acadêmica consistente no âmbito da ação de extensão. A escassez de orientações explícitas gera insegurança nos estudantes quanto ao nível de análise e aprofundamento esperados e, muitas vezes, dificulta a compreensão do caráter acadêmico da atividade. Como consequência, observa-se heterogeneidade na qualidade dos relatórios produzidos e maior dependência dos estudantes em relação aos tutores, uma vez que o modelo não cumpre plenamente sua função orientadora.

Proposta de melhoria: Propõe-se a construção de um modelo de relatório ampliado e detalhado, contendo orientações estruturais claras para cada seção, exemplos breves que ilustrem a organização textual, indicações das normas ABNT aplicáveis e orientações articuladas diretamente com os critérios da rubrica de avaliação. Um modelo dessa natureza fortaleceria a transparência, reduziria dúvidas recorrentes, padronizaria a qualidade das produções acadêmicas e apoiaria o estudante na consolidação de competências fundamentais de escrita acadêmica, especialmente em contextos formativos mediados por ações de extensão.

Responsável pela melhoria: Professor especialista.

3.9 - Proposta de melhoria 9

Elemento da trilha: Rubrica de avaliação

Problema identificado: A rubrica de avaliação apresenta critérios amplos e pouco detalhados, o que dificulta sua interpretação pelos estudantes e limita sua função pedagógica como instrumento de transparência e orientação. A falta de exemplos de evidências ou descritores claros para cada critério torna desafiadora a compreensão do que se espera em atividades que exigem articulação entre teoria, prática, produção

escrita e aplicação dos conceitos de mediação e conciliação. Essa imprecisão compromete a previsibilidade necessária ao processo avaliativo, fragiliza a percepção de justiça e reduz o potencial formativo da avaliação.

Proposta de melhoria: Recomenda-se reestruturar a rubrica para torná-la mais precisa, incorporando níveis de desempenho claramente definidos (insuficiente, adequado e avançado), acompanhados de descritores específicos e exemplos de evidências que orientem o estudante quanto às expectativas de cada nível. Além disso, é essencial garantir o alinhamento explícito entre a rubrica, os objetivos de aprendizagem e os enunciados das atividades, promovendo coerência didática, maior clareza no processo avaliativo e fortalecimento do caráter formativo da avaliação.

Responsável pela melhoria: Coordenação/Gestão.

3.10 - Proposta de melhoria 10

Elemento da trilha: Feedback

Problema identificado: O feedback disponibilizado aos estudantes no AVA UFMS tem se mostrado pouco detalhado, genérico e insuficientemente articulado aos critérios de avaliação, o que compromete sua função formativa na disciplina. Observa-se que muitos retornos enviados após as atividades se limitam a confirmar a entrega ou apontar de modo superficial se o desempenho foi adequado, sem explicitar com clareza quais aspectos do conteúdo — como fundamentos do Sistema Multiportas, práticas de mediação, análise de conflitos ou elaboração do relatório de extensão — foram plenamente atendidos ou necessitam revisão. Essa ausência de orientação detalhada dificulta a autorregulação da aprendizagem, reduz a capacidade do estudante de compreender seu progresso e limita o alinhamento entre avaliação, rubrica, enunciado e materiais instrucionais previstos no Plano de Ensino da disciplina Mediação e Conciliação de Conflitos, que estabelece acompanhamento contínuo e devolutivas qualificadas por parte do tutor.

Proposta de melhoria: Propõe-se a implementação de um modelo padronizado de feedback formativo, obrigatório para todas as atividades avaliativas da disciplina, contendo orientações claras, exemplificadas e coerentes com os critérios das rubricas, com os enunciados das atividades e com o conteúdo das videoaulas e leituras indicadas. Esse modelo deve contemplar três dimensões essenciais: reconhecimento dos acertos do estudante, explicitação objetiva dos pontos que necessitam aprimoramento e orientações práticas para revisão, incluindo indicações de trechos do enunciado, critérios da rubrica não atendidos e sugestões de leituras ou materiais complementares. A padronização do feedback, articulada à estrutura avaliativa e às estratégias pedagógicas previstas no Plano de Ensino, fortalece o acompanhamento contínuo, aumenta a transparência da avaliação, melhora a qualidade da aprendizagem e promove maior engajamento e autonomia dos estudantes dentro do AVA UFMS.

Responsável pela melhoria: Tutor

4 Considerações finais

A análise realizada ao longo deste plano de ação permitiu identificar que o AVA Modelo da disciplina *Mediação e Conciliação de Conflitos* apresenta uma estrutura bem organizada, com recursos que, em grande parte, favorecem o acesso ao conteúdo e a autonomia do estudante. Este plano de ação, fundamentado nas propostas de melhoria delineadas, reflete um compromisso sistemático com a elevação da qualidade da tutoria e a otimização do aproveitamento dos estudantes na modalidade da Educação a Distância (EaD).

A implementação de estratégias como a atualização dos materiais de apoio, a padronização e enriquecimento das avaliações, a mediação ativa nos fóruns, a gamificação e a acessibilidade dos recursos multimídia favorece uma estrutura mais coerente e progressiva para a trilha de aprendizagem. Em consonância com referências de qualidade para a EaD, tais intervenções promovem um ambiente de aprendizagem mais reflexivo, interativo e centrado no aluno, o que pode resultar em um aumento no engajamento, na retenção e no desempenho acadêmico.

Entretanto, ao observar o funcionamento das atividades, das ferramentas de comunicação e da mediação pedagógica, percebeu-se que ainda existem oportunidades de melhoria capazes de tornar o processo formativo mais eficiente, participativo e significativo. A análise revelou pontos de aprimoramento que, quando devidamente tratados, podem potencializar o engajamento discente, a clareza das instruções e a integração entre teoria e prática.

Do ponto de vista da tutoria, as melhorias propostas — especialmente o feedback individualizado, os plantões virtuais regulares, a mediação colaborativa nas atividades grupais e uma comunicação mais ágil — reforçam o papel do tutor como mediador pedagógico qualificado. A tutoria é um dos pilares da EaD, pois por meio da mediação pedagógica o tutor acompanha e avalia a aprendizagem dos discentes ao longo do processo. Ademais, a mediação pedagógica, na perspectiva dos estudiosos da tutoria na EaD, abrange dimensões pedagógicas, afetivas e operacionais, o que exige do tutor uma atuação capaz de motivar, orientar, resolver conflitos e facilitar a construção coletiva do conhecimento.

Nas disciplinas que envolvem atividades extensionistas, o papel do tutor adquire dimensão ampliada. Ao articular teoria, prática e impacto social, o tutor atua como mediador, orientador e facilitador de processos que extrapolam o domínio cognitivo, alcançando dimensões sociais, éticas e comunitárias. Assim, ao investir na qualidade da tutoria e na clareza das orientações operacionais para a ação extensionista, este plano de

ação contribui para que os estudantes desenvolvam competências essenciais para a resolução colaborativa de conflitos e para a formação cidadã.

Como pode ser observado, o fortalecimento da tutoria representa o eixo central para a qualificação da aprendizagem no ambiente virtual. A forma como o tutor orienta, acompanha e interage com os estudantes impacta diretamente o engajamento, a compreensão dos conteúdos e a segurança durante o desenvolvimento das atividades — especialmente naquelas que articulam teoria e prática, como a ação extensionista. Por esse motivo, as propostas deste plano enfatizam ações que valorizam a comunicação ativa, a clareza das instruções e a ampliação do suporte pedagógico.

Da mesma forma, acredita-se que ajustes na organização da trilha de aprendizagem, na qualidade dos feedbacks, nos recursos multimídia e na integração entre momentos síncronos e assíncronos podem contribuir para um ambiente mais dinâmico e coerente. Esses aperfeiçoamentos tornam o percurso formativo mais intuitivo e favorecem a autonomia do estudante, aspecto essencial na modalidade a distância.

Portanto, ao investir nos ajustes propostos por este plano de ação, não apenas se aprimora a estrutura do Ambiente Virtual de Aprendizagem (AVA), mas também se potencializa a função mediadora do tutor, contribuindo decisivamente para a promoção de uma aprendizagem ativa, colaborativa e significativa. Esse tipo de intervenção é especialmente relevante em cursos com extensão curricular, nos quais a tutoria se torna agente de articulação entre teoria e prática social. A consolidação dessas práticas não só reforça a eficácia da EaD, mas também reafirma a missão da educação superior de formar profissionais críticos, comprometidos socialmente e capacitados para transformar realidades por meio do conhecimento.

Por fim, considera-se que, ao implementar as melhorias propostas, o AVA Modelo poderá oferecer uma experiência educacional mais fluida, acolhedora e articulada com os objetivos da disciplina. Em especial nos componentes curriculares que envolvem práticas extensionistas, como este, um ambiente bem estruturado e uma tutoria qualificada são fundamentais para que os estudantes consigam aplicar o conhecimento de forma crítica, ética e socialmente relevante. Assim, este plano de ação reafirma a importância de investir continuamente na mediação pedagógica e no aprimoramento dos ambientes virtuais, entendendo que tais esforços refletem diretamente na formação integral dos acadêmicos.

5 Referências

BELLONI, Maria Luiza. **Educação a distância**. 5.ed. Campinas: Autores Associados, 2009. Disponível em: <https://acervodigital.unesp.br/handle/123456789/49285>. Acesso em: 18 nov. 2025.

KENSKI, Vani Moreira. **Tecnologias e ensino presencial e a distância**. 9.ed. Campinas: Papirus, 2012. Disponível em:

https://edisciplinas.usp.br/pluginfile.php/4639365/mod_resource/content/1/Kenski%20-%20Tecnologias%20e%20ensino.pdf. Acesso em: 17 nov. 2025.

LOSSO, Adriana Regina Sanceverino. *Reflexões sobre a Educação a Distância: o papel do professor tutor na perspectiva da mediação pedagógica*. **Revista Linhas**, Florianópolis, v. 3, n. 2, 2007. Disponível em:

<https://revistas.udesc.br/index.php/linhas/article/view/1193>. Acesso em: 11 nov. 2025.

MESQUITA, Maria da Consolação Costa. *A tutoria na EaD: reflexões acerca dos papéis e da mediação pedagógica dos tutores no processo de ensino e aprendizagem*. **Revista Cocar**, Belém, v. 16, n. 34, p. 1-21, 2022. Disponível em:

<https://periodicos.uepa.br/index.php/cocar/article/view/4935>. Acesso em: 11 nov. 2025.

MOORE, Michael G.; KEARSLEY, Greg. **Educação a distância: uma visão integrada**. 3.ed. São Paulo: Cengage Learning, 2012. Disponível em:

<https://books.google.com/books?id=gg9RAAAAMAAJ>. Acesso em: 18 nov. 2025.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE MATO GROSSO DO SUL. *Plano de Ensino – Mediação e Conciliação de Conflitos*. **UFMS Digital**, 2024. Documento disponibilizado no AVA UFMS. Disponível em: <https://ava.ufms.br>(acesso restrito). Acesso em: 11 nov. 2025.