

TRABALHO FINAL DE CURSO

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

MEDIAÇÃO DE CONFLITOS: interação e apoio tutorial no ambiente EAD

Renato da Silva Ferreira

renato.s@ufms.br

Camila Bellini Colussi Macedo

camila.bellini@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 da disciplina Mediação e Conciliação de Conflitos, com carga horária de 51 h, ofertada pelo Programa UFMS Digital. O plano de ação foi desenvolvido com base no plano de ensino da disciplina em conjunto com a análise do material didático, dos enunciados, da tutoria, dos fóruns, das videoaulas, do checklist de presença, da avaliação e da extensão. As ações propostas indicam possíveis caminhos que podem impactar a qualidade da tutoria e o bom aproveitamento e aprendizagem dos estudantes, com destaque para: engajamento em videoaulas, interação tutor-aluno, melhorias na avaliação, uso de relatórios de extensão mais consistentes e comunicação mais efetiva da tutoria.

Palavras-chave: Ensino. Interação. Aprendizagem.

1 Introdução

A modalidade de Educação a Distância (EaD) exige um conjunto de práticas pedagógicas, tecnológicas e tutorais que garantam não apenas a transmissão de conteúdos, mas a mediação ativa, a autonomia do estudante e a interação significativa entre tutor e aprendiz.

A disciplina Mediação e Conciliação de Conflitos do Programa UFMS Digital, com carga horária de 51 h, oferece conteúdo relevante sobre meios alternativos de solução de

conflitos, sistema multiportas, autocomposição, heterocomposição, e intersecção com Direitos Humanos e Educação Ambiental.

Este plano de ação tem por objetivo geral propor melhorias no modelo de tutoria dessa disciplina, articulando estratégias que fortaleçam a mediação pedagógica, aumentem o engajamento e otimizem a aprendizagem dos estudantes.

A estrutura do documento se organiza da seguinte forma: introdução; diagnóstico do AVA-modelo (considerando plano de ensino, tutoria, material, avaliação e extensão); plano de ação com dez propostas; considerações finais; referências.

2 Diagnóstico do AVA Modelo

A análise do AVA Modelo revela que a disciplina segue uma organização modular que favorece a progressão didática e a coerência entre teoria e prática, distribuída em três módulos interligados. O primeiro, denominado Sistema Multiportas de Solução de Disputas, introduz fundamentos institucionais e jurídicos, abordando tanto a política pública de resolução de conflitos no âmbito do Judiciário quanto os meios de solução de conflitos em espécie. O segundo módulo, dedicado à Aplicação das Formas Consensuais, contempla a vivência pedagógica por meio da simulação de sessões de mediação, círculos restaurativos e planejamento da ação de extensão. Por fim, o terceiro módulo, intitulado “Vamos mediar?”, propõe a execução prática da ação extensionista, culminando na elaboração de relatório avaliativo, o que demonstra a centralidade da experiência aplicada no processo formativo dos estudantes.

O AVA utilizado pelo curso demonstra uma organização pedagógica baseada em atividades assíncronas de leitura, videoaulas, fóruns de discussão, avaliações por módulo, espaços de registro de presença e ferramentas para execução da ação extensionista, o que favorece a autonomia, a interação e a aprendizagem significativa no contexto da Educação a Distância.

No que se refere ao perfil da tutoria, observa-se que sua função está associada ao acompanhamento técnico-pedagógico e avaliativo, com atuação voltada principalmente ao suporte organizacional e ao esclarecimento de dúvidas pontuais. Entretanto, percebe-se uma lacuna na proposição de interações mais dialógicas, *feedbacks* individualizados e estratégias de mediação que estimulem o engajamento sistêmico dos estudantes.

Essa realidade dialoga com a análise de Siqueira (2023), ao destacar que o papel do tutor na EaD muitas vezes enfrenta limitações decorrentes de rotina exaustiva, falta de sistematização do acompanhamento e desafios motivacionais, comprometendo a mediação pedagógica eficaz e a construção coletiva do conhecimento. Dessa forma, a tutoria se revela presente, mas ainda com potencial para aprimorar práticas formativas que promovam maior envolvimento e participação ativa dos estudantes.

A fundamentação teórica que sustenta a proposta de melhoria da tutoria e da mediação pedagógica no AVA baseia-se em autores que compreendem a centralidade da interação, do acompanhamento formativo e do cuidado pedagógico na EaD. Conforme Crepaldi e Santos (2021), o tutor a distância não deve apenas administrar conteúdos, mas

atuar como agente de mediação, promovendo afetividade, orientação, motivação e cooperação no processo de aprendizagem.

Além disso, Coffferri e Novello (2024) enfatizam que o *feedback* estruturado é elemento determinante para a permanência e qualidade da experiência formativa, pois contribui para o desenvolvimento da autorregulação e fortalece o vínculo pedagógico entre tutor e estudante.

Assim, a proposta de plano de ação que segue se fundamenta nesses referenciais, buscando alinhar práticas tutoriais às necessidades de engajamento, participação e mediação ativa, em consonância com o plano de ensino da disciplina analisada.

3 Plano de Ação

3.1 - Proposta de melhoria 1

Elemento da trilha: Enunciado de atividade ou avaliação

Problema identificado: na avaliação dos módulos, observa-se que alguns estudantes completam a prova em tempo extremamente reduzido (por exemplo, menos de dois minutos), alcançando nota máxima, o que sugere pouco envolvimento com os conteúdos da disciplina e compromete a fidelidade da avaliação como instrumento formativo. Essa situação impacta negativamente a compreensão dos conceitos de sistema multiportas e formas consensuais, fundamentais à disciplina.

Proposta de melhoria: definir um tempo mínimo estabelecido para a conclusão da avaliação, impedindo que seja enviada em tempo visivelmente insuficiente, e incluir questões reflexivas de aplicação que demandem leitura e articulação dos conceitos com a prática da mediação e conciliação de conflitos. Essa solução está alinhada aos elementos da trilha pois fortalece o enunciado da atividade como instrumento formativo e avaliativo.

Responsável pela melhoria: Coordenação/Gestão do Curso

3.2 - Proposta de melhoria 2

Elemento da trilha: Rubrica de Avaliação

Problema identificado: as rubricas utilizadas carecem de detalhamento e definição clara de níveis de desempenho, o que dificulta a compreensão por parte do estudante sobre como alcançar desempenho excelente nas atividades de extensão e relatórios. Essa lacuna restringe a autorregulação do aprendiz e o alinhamento com os objetivos de aprendizagem da unidade Relatório da ação de extensão.

Proposta de melhoria: Reestruturar a rubrica de avaliação incluindo critérios específicos (por exemplo: “clareza da justificativa da ação”, “articulação entre teoria e prática”, “impacto social identificado”, “qualidade da redação”), com linguagem acessível. Essa melhoria fortalece a clareza e transparência da avaliação e permite que o tutor oriente melhor o estudante.

Responsável pela melhoria: Tutor

3.3 - Proposta de melhoria 3

Elemento da trilha: Fórum do Módulo

Problema identificado: a participação dos estudantes nos fóruns é muitas vezes superficial, com pouca frequência de intervenção do tutor e ausência de feedback consistente, o que reduz o potencial de discussão colaborativa.

Proposta de melhoria: instituir rotina de intervenção tutorial no fórum com mínimo de duas postagens do tutor por semana: uma para estimular a discussão com pergunta reflexiva, outra para feedback personalizado a um participante que colocou contribuição relevante. Essa medida fortalece o fórum como espaço de mediação e aprendizagem cooperativa.

Responsável pela melhoria: Tutor

3.4 - Proposta de melhoria 4

Elemento da trilha: Feedback

Problema identificado: os estudantes raramente recebem *feedback* individualizado e formativo após as atividades avaliativas ou fóruns, o que limita a capacidade de autogerenciamento da aprendizagem e o desenvolvimento de competências de mediação de conflitos.

Proposta de melhoria: estabelecer protocolo de *feedback* personalizado para cada estudante, contendo (i) reconhecimento da contribuição, (ii) pontos de melhoria com base na rubrica, (iii) sugestão de recurso ou leitura complementar, e (iv) convite à reflexão sobre prática futura. Essa medida alinha-se à teoria de que o *feedback* estruturado promove autorregulação (COFFERRI; NOVELLO, 2024).

Responsável pela melhoria: Tutor

3.5 - Proposta de melhoria 5

Elemento da trilha: Videoaula

Problema identificado: não há mecanismo que assegure o acompanhamento completo das videoaulas; muitos estudantes acessam apenas os materiais em PDF, o que limita a imersão nos conceitos do curso.

Proposta de melhoria: inserir mecanismo interativo na videoaula (por exemplo: checkpoint com pequena pergunta automática ou marcação de tempo mínimo assistido) antes de liberar acesso à atividade seguinte, e vincular essa marcação à avaliação de presença. Essa medida fortalece o engajamento com o vídeo e complementa o material didático.

Responsável pela melhoria: Coordenação/Gestão do Curso

3.6 - Proposta de melhoria 6

Elemento da trilha: Checkout de Presença

Problema identificado: o mecanismo de *checkout* de presença atual permite simplesmente clicar para registrar presença, sem comprovar engajamento real com o

módulo, o que pode gerar falseamento de frequência e comprometimento da aprendizagem ativa.

Proposta de melhoria: reformular o *checkout* de presença para que inclua uma breve tarefa ou reflexão de 2-3 questões ao final de módulo (por exemplo, “Quais principais desafios de uma sessão de mediação no contexto de Educação Ambiental?”) e só liberar a nota de presença após sua conclusão. Isso conecta a presença à reflexão e fortalece o engajamento.

Responsável pela melhoria: Coordenação/Gestão do Curso

3.7 - Proposta de melhoria 7

Elemento da trilha: Fale com a Tutoria

Problema identificado: o canal Fale com a Tutoria está subutilizado, com poucas orientações proativas do tutor, o que reduz o vínculo tutor-aluno e limita o suporte pedagógico quando os estudantes enfrentam dúvidas.

Proposta de melhoria: implantar protocolo de atendimento pautado em: minuta de boas-vindas com apresentação do tutor e tensões comuns da disciplina, envio semanal de recado pró-ativo pelo tutor via “Fale com a Tutoria” com dica de estudo ou questionamento reflexivo, estabelecimento de “horário de plantão síncrono” semanal para esclarecimentos. Essa medida fortalece a tutoria como presença ativa e apoio contínuo.

Responsável pela melhoria: Tutor

3.8 - Proposta de melhoria 8

Elemento da trilha: Enunciado de atividade ou avaliação

Problema identificado: o banco de questões das avaliações pode não ser rotativo de turma para turma, o que possibilita que estudantes consultem respostas prontas de turmas anteriores, comprometendo a autenticidade da aprendizagem sobre conceitos de mediação e conciliação de conflitos.

Proposta de melhoria: atualizar o banco de questões a cada oferta da disciplina, diversificando os itens com base nas leituras obrigatórias e nas videoaulas, inserindo questões de reflexão aplicada (por exemplo: “como você aplicaria a sessão de mediação em um conflito ambiental local?”) e limitando repetição de itens anteriores para garantir originalidade e foco no pensamento crítico.

Responsável pela melhoria: Professor Especialista

3.9 - Proposta de melhoria 9

Elemento da trilha: Videoaula

Problema identificado: embora as videoaulas cubram os conteúdos da ementa, elas são apenas expositivas, sem momentos de interação, perguntas orientadoras ou simulações dos procedimentos de mediação. Isso faz com que os estudantes assistam de forma

passiva, sem vivenciar situações práticas que envolvem empatia, escuta ativa e comunicação não violenta, competências fundamentais à mediação de conflitos.

Proposta de melhoria: construir videoaulas com simulação dramatizada de sessões de mediação e conciliação, utilizando roteiros com papéis (mediador, partes envolvidas e observador), demonstrando técnicas como escuta ativa, reformulação, espelhamento e construção de acordos. Além disso, inserir perguntas interativas durante o vídeo (“O que você faria como mediador nesse momento?”) para tornar o conteúdo dinâmico e aplicado.

Responsável pela melhoria: Professor Especialista

3.10 - Proposta de melhoria 10

Elemento da trilha: Checkout de Presença

Problema identificado: O *checkout* de presença na disciplina atualmente consiste apenas em uma atividade simples (geralmente de confirmação de leitura ou pequena tarefa), que não estimula a reflexão crítica nem contribui de forma significativa para o desenvolvimento das competências previstas na ementa, como escuta ativa, empatia, pensamento colaborativo, negociação e pacificação de conflitos. Muitos estudantes realizam a atividade de forma automática, apenas para garantir a frequência, sem demonstrar engajamento real com os conteúdos estudados.

Proposta de melhoria: transformar o *checkout* de presença em uma atividade reflexiva e formativa, vinculada aos temas trabalhados no módulo, por meio de microcasos práticos de conflito (simulados ou reais). O estudante deverá registrar em poucas linhas como atuaria como mediador ou conciliador naquela situação, identificando: tipo de conflito, forma possível de solução (mediação, conciliação, negociação ou arbitragem) e técnica adequada (comunicação não violenta, escuta ativa, reformulação, neutralidade etc.).

Responsável pela melhoria: Tutor

4 Considerações finais

As propostas de melhoria apresentadas nesta versão do plano de ação visam promover aprendizagem mais significativa, tutoria mais próxima e interativa, além de fortalecer a articulação entre teoria e prática. A implementação destas ações poderá aumentar o engajamento dos estudantes, aprimorar os processos de avaliação, reduzir riscos de evasão e elevar a qualidade do ensino-aprendizagem no ambiente EaD.

O papel do tutor assume relevância central nesse modelo, desempenhando função de mediador, orientador e facilitador, conforme apontado por Siqueira (2023). Em especial, em disciplinas que envolvem curricularização da extensão, a tutoria não se limita ao suporte técnico, mas se incorpora ao processo de planejamento, execução e reflexão da ação extensionista, ampliando seu impacto.

A adoção sistemática das melhorias propostas exige comprometimento institucional (formação de tutor, revisão de processos, suporte técnico) e monitoramento contínuo dos resultados. Ao promover esse ciclo, o modelo tutorial adota uma postura de aprimoramento permanente, condizente com a natureza emergente e desafiadora da EaD.

5 Referências

COFFERRI, F. F.; NOVELLO, T. P. Perspectivas acerca do Feedback como Dispositivo para a Permanência na Educação a Distância. **EaD em Foco**, [S. l.], v. 14, n. 1, p. E2084, 2024. DOI: 10.18264/eadf.v14i1.2084. Disponível em: <https://eademfoco.cecierj.edu.br/index.php/Revista/article/view/2084>. Acesso em: 10 nov. 2025.

CREPALDI, N. P.; SANTOS, A. R. Mediação pedagógica no ensino à distância: o papel do tutor em ambientes colaborativos de aprendizagem. **Tecnologias, Sociedade e Conhecimento**, v. 8, n. 2, dez. 2021. Disponível em: <https://econtents.bc.unicamp.br/inpec/index.php/tsc/article/download/15806/11298>. Acesso em: 12 nov. 2025.

SIQUEIRA, K. S. de. O papel do tutor na consolidação da aprendizagem na EAD:: reflexões sobre a prática. **Revista Brasileira de Aprendizagem Aberta e a Distância**, [S. l.], v. 22, n. 1, 2024. DOI: 10.17143/rbaad.v22i1.702. Disponível em: <https://abed.emnuvens.com.br/RBAAD/article/view/702>. Acesso em: 09 nov. 2025.