TRABALHO FINAL DE CURSO

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

CONTRIBUIÇÕES DO PLANO DE AÇÃO PARA MEDIAÇÃO E CONCILIAÇÃO DE CONFLITOS

OTÁVIO ANDRÉ CUNHA MACIEL
otavio.andre.maciel@ufms.br

FELIPE DE LIMA SILVA
felipe.l.silva@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 indicam possíveis caminhos que podem impactar a qualidade da tutoria e o bom aproveitamento e aprendizagem dos estudantes, com destaque para a Tutoria e Mediação da Aprendizagem visto que esta disciplina ganha especial relevância por sua capacidade de conectar as teorias da Educação a Distância às práticas pedagógicas, promovendo um suporte eficaz ao aprendiz.

Palavras-chave: Tutoria. Mediação. Educação a Distância.

1 Introdução

O presente trabalho tem como foco analisar um Ambiente Virtual de Aprendizagem (AVA) modelo, utilizado na disciplina "Mediação e Conciliação de Conflitos", parte do programa de extensão UFMS Digital, vinculado à Agead/UFMS. A ementa da disciplina abrange conteúdos fundamentais como os Meios alternativos de solução de conflitos e Sistema multiportas de solução de disputas. Contempla ainda a Autocomposição e heterocomposição bem como a Legislação ordinária aplicada aos conflitos sociais. Inclui, também, a análise das intersecções desses mecanismos com os Direitos Humanos e a Educação Ambiental, promovendo uma visão integrada e interdisciplinar sobre a gestão de conflitos na sociedade contemporânea. O objetivo

principal desta análise é elaborar um Plano de Ação que serve como modelo de tutoria, otimizando os processos de ensino em disciplinas extensionistas dos cursos de EaD. Para isso, foram examinados diversos elementos da Trilha de Aprendizagem disponíveis no AVA Modelo, como: a funcionalidade "Fale com a Tutoria", um “Fórum do Módulo”, “Videoaulas”, ferramentas como o "Checkout de Presença", enunciados de atividades e avaliações, Modelo do Planejamento da Ação de Extensão, Modelo do relatório da Ação de Extensão. Além disso, foram analisados o Feedback e a Rubrica de Avaliação com o objetivo de identificar as principais fragilidades presentes na estrutura do AVA. Com base nos diagnósticos realizados, este Plano de Ação propõe melhorias efetivas que visam ao aprimoramento da mediação pedagógica, à reorganização do ambiente virtual, ao fortalecimento da atuação da tutoria e, consequentemente, à elevação do desempenho dos estudantes no contexto da Educação a Distância.

Com base na definição do Sebrae, que descreve o plano de ação como um cronograma detalhado de tarefas em períodos determinados, este trabalho segue uma estrutura bem definida: (1) Introdução; (2) Diagnóstico do AVA Modelo, onde se identificaram os principais aspectos da trilha de aprendizagem; (3) Plano de Ação, com o levantamento de dez problemas e respectivas sugestões de melhoria; (4) Considerações; e Referências.

Essa organização visa a um diagnóstico claro e objetivo, além de propor soluções práticas e bem fundamentadas para aprimorar a experiência dos tutores e alunos no contexto do programa de extensão.

2 Diagnóstico do AVA Modelo

Em relação aos Elementos do AVA Modelo, a disciplina Mediação e Conciliação de Conflitos, no Ambiente Virtual de Aprendizagem (AVA Modelo), apresenta uma organização inicial composta pelos seguintes tópicos: Avisos, Fale com a Tutoria, Carta de Apresentação e Como avançar na trilha de aprendizagem do AVA. Esses elementos visam orientar o estudante logo no início do curso.

Além disso, destaca-se o tópico “Comece por aqui”, que reúne recursos fundamentais como o Plano de Ensino, o Cronograma da Trilha de Aprendizagem, um vídeo de apresentação da disciplina, o mesmo vídeo marcado como concluído e um episódio do Podcast UFMS Digital.

Em relação à estrutura curricular, a disciplina é composta por três módulos principais:

a) Módulo 1 - Sistema multiportas de solução de disputas

b) Módulo 2 - Aplicação das formas consensuais

c) Módulo 3 - Ação extensionista: “Vamos mediar?”

Complementarmente, há também um módulo de recuperação e um espaço para o feedback da disciplina, promovendo revisão e reflexão final do percurso formativo.

Quanto ao perfil do trabalho da tutoria e no que se refere à atuação da tutoria, observa-se uma baixa interação no Fórum de Discussão. A avaliação dos participantes foi realizada apenas com o uso de um emoji de sorriso, sem a presença de comentários,

perguntas ou orientações por parte do tutor. Essa postura evidencia uma atuação limitada, centrada na avaliação superficial, sem promover o engajamento pedagógico necessário para aprofundar as discussões e fomentar a aprendizagem colaborativa.

No CURSO DE ESPECIALIZAÇÃO LATO SENSU EM TUTORIA EM EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA, abrangendo oito disciplinas fundamentais - Tecnologias Digitais para EaD, Fundamentos da Educação a Distância, Gestão da Aprendizagem On-line, Neurociência e Aprendizagem, Avaliação da Aprendizagem na EaD, Recursos Educacionais Abertos, Tutoria e Mediação da Aprendizagem, e Planejamento e Produção de Materiais Didáticos Digitais - o destaque vai para a disciplina de Tutoria e Mediação da Aprendizagem. Essa disciplina é baseada em conceitos como a mediação pedagógica e a interação em ambientes virtuais, contribuindo para o desenvolvimento de processos de aprendizagem colaborativos. Nessa perspectiva, o tutor desempenha o papel de guia, incentivando a autonomia dos estudantes e promovendo o engajamento ativo.

A fundamentação teórica do plano de ação também se apoia na relevância da tutoria e da mediação da aprendizagem, essenciais para a Educação a Distância (EaD). Segundo Mattar (2012), a tutoria é indispensável para facilitar a interação entre os participantes, fomentar o diálogo e propiciar a construção coletiva do conhecimento. O tutor assume a função de facilitador, estimulando a autonomia dos alunos no ambiente virtual.

Além disso, Munhoz (2014) amplia essa perspectiva ao apontar que a tutoria deve assumir um papel ativo e dinâmico, que vai além do apoio técnico. O tutor deve ser um agente pedagógico, promovendo acompanhamento, orientação e reflexão crítica. Nesse mesmo sentido, Rigo e Vitória (2015) destacam a importância da mediação pedagógica como estratégia para tornar o processo de aprendizagem mais significativo. O tutor, ao mediar os conteúdos e atividades, cria pontes entre o estudante e o conhecimento.

Por fim, Dumard (2015) enfatiza a necessidade de considerar as dimensões cognitiva, afetiva e social da aprendizagem, promovendo um ambiente acolhedor e motivador. Essa abordagem integral favorece o desenvolvimento pleno dos estudantes. Dessa forma, a atuação da tutoria deve ser repensada, com base nessas contribuições teóricas, a fim de garantir um acompanhamento mais próximo, humano e eficiente, promovendo a aprendizagem ativa e o sucesso formativo dos alunos.

3 Plano de Ação

3.1 - Proposta de melhoria 1

Elemento da trilha: Fale com a Tutoria

Problema identificado: Na trilha “Fale com a Tutoria”, a resposta do tutor não esclarece totalmente as dúvidas da aluna, por falta de detalhes ou para esclarecer às necessidades específicas da aluna.

Proposta de melhoria: como proposta sugere-se implementar treinamentos periódicos para os tutores, com foco em técnicas de comunicação clara, resolução de

dúvidas e personalização das respostas. Isso permitirá que os tutores estejam mais bem preparados para abordar diferentes tipos de questões de forma eficaz.

Responsável pela melhoria: Coordenação/Gestão do Curso

3.2 - Proposta de melhoria 2

Elemento da trilha: Fórum do Módulo

Problema identificado: Foi observado que, nas interações realizadas no fórum do módulo, o tutor responde às avaliações dos alunos utilizando apenas emojis, sem oferecer feedback detalhado ou interagir de maneira significativa. Essa prática compromete a interação no ambiente virtual e dificulta a compreensão e o desenvolvimento dos estudantes, visto que o feedback desempenha papel central no processo de aprendizado. A ausência de uma mediação pedagógica ativa e construtiva pode levar os alunos a se sentirem desmotivados e a terem dificuldades em assimilar os conteúdos propostos.

Esse problema é especialmente relevante no contexto da Educação a Distância (EaD), onde a interação significativa entre tutor e estudante é essencial para promover o engajamento e a qualidade da aprendizagem. Portanto, a escolha deste problema se justifica por seu impacto direto na experiência dos estudantes, prejudicando tanto a troca de conhecimentos quanto o acompanhamento eficaz das atividades.

Proposta de melhoria: A proposta de melhoria consiste em implementar um plano de feedback pedagógico para os tutores, orientando-os a fornecer respostas detalhadas e construtivas no fórum do módulo. Esse feedback deve incluir observações específicas sobre as contribuições dos alunos, orientações claras para o aprimoramento e estímulo ao debate colaborativo.

Responsável pela melhoria: Coordenação/Gestão do Curso

3.3 - Proposta de melhoria 3

Elemento da trilha: Videoaula

Problema identificado: Foi observado que a duração excessiva das videoaulas afeta negativamente a experiência dos alunos, causando cansaço e perda de foco. Essa situação compromete o interesse pelo conteúdo, impactando diretamente a assimilação e a retenção da aprendizagem. Em EaD, a atenção dos estudantes é especialmente desafiada, devido à autonomia necessária e ao formato virtual, que demanda maior gestão do tempo e energia. Esse problema se torna relevante porque videoaulas são um dos principais recursos utilizados para apresentação de conteúdos no curso. Quando mal estruturadas em termos de duração, podem desencorajar os alunos e dificultar o processo de aprendizado, reduzindo o impacto pedagógico esperado.

Proposta de melhoria: Para solucionar este problema, sugere-se a implementação de videoaulas mais curtas e objetivas, estruturadas em blocos ou módulos menores, com duração ideal entre 5 a 15 minutos. Cada bloco deve focar em um conceito específico ou tópico do conteúdo, favorecendo a concentração dos alunos e evitando o desgaste cognitivo.

Responsável pela melhoria: Professor Especialista

3.4 - Proposta de melhoria 4

Elemento da trilha: Checkout de Presença

Problema identificado: Foi constatado que, na atividade de **Checkout de Presença**, o tutor não forneceu nenhum tipo de feedback aos alunos. Essa ausência de retorno afeta negativamente a experiência dos estudantes, pois o feedback é crucial para validar a participação, motivar o engajamento e fortalecer a conexão entre aluno e tutor. Sem feedback, os alunos podem sentir que suas interações não estão sendo valorizadas, o que prejudica o aprendizado e a confiança no ambiente de Educação a Distância (EaD). Esse problema é relevante porque desvaloriza uma etapa importante no processo de aprendizagem, podendo impactar a motivação dos estudantes.

Proposta de melhoria: Para resolver esse problema, propõe-se implementar uma prática sistemática de feedback personalizado para a atividade de Checkout de Presença. O tutor deve fornecer retornos que vão além de confirmações genéricas, incluindo: reconhecimento e valorização da participação do aluno; orientações específicas sobre como melhorar ou aprofundar a atividade; e perguntas provocativas ou reflexivas para estimular a continuidade da discussão.

Responsável pela melhoria: Tutor

3.5 - Proposta de melhoria 5

Elemento da trilha: Enunciado de atividade ou avaliação

Problema identificado: Foi identificado que os enunciados de atividades ou avaliações são excessivamente longos e possuem estrutura confusa, dificultando a compreensão dos alunos. Essa situação pode gerar dúvidas, desmotivação e até mesmo erros nas respostas, pois o aluno perde tempo tentando decifrar o enunciado em vez de focar na resolução do exercício ou na elaboração da avaliação. Em EaD, onde o estudante não possui o contato direto e imediato com o professor para esclarecimentos, a clareza dos enunciados é ainda mais crucial para a autonomia e efetividade do aprendizado.

Proposta de melhoria: A proposta de melhoria consiste na reformulação dos enunciados de atividades ou avaliações, priorizando a clareza e a objetividade. Os textos devem ser reestruturados em sentenças curtas e diretas, organizados em tópicos ou itens numerados para facilitar a leitura e a compreensão.

Responsável pela melhoria: Professor Especialista

3.6 - Proposta de melhoria 6

Elemento da trilha: Modelo do Planejamento da Ação de Extensão

Problema identificado: O **Modelo do Planejamento da Ação de Extensão** apresenta uma deficiência em evidenciar de forma clara e objetiva os passos para elaborar o plano de extensão, que dificulta a compreensão tanto para os alunos quanto para as entidades envolvidas na execução da Ação de Extensão. Consequentemente, os participantes enfrentam desafios na estruturação de suas propostas e na execução das atividades, o que impacta negativamente a eficácia e os resultados esperados do

processo de extensão. Esse problema se encontra nos textos que acompanham o modelo, que são pouco didáticos e não fornecem instruções detalhadas. A escolha desse problema é justificada pela necessidade de oferecer orientações mais precisas e acessíveis, facilitando o desenvolvimento do plano e aprimorando a experiência dos envolvidos.

Proposta de melhoria: consiste na reformulação do Modelo do Planejamento da Ação de Extensão, com foco em organizar e detalhar as diretrizes para elaboração do plano, incluindo: passos detalhados para cada etapa do planejamento, desde a concepção até a execução e avaliação da ação; inserção de exemplos práticos de ações de extensão para ilustrar as etapas do modelo; criação de um checklist para auxiliar alunos e entidades no acompanhamento e cumprimento de cada etapa do plano; inclusão de explicações objetivas sobre os objetivos e impactos esperados das ações de extensão. Além disso, recomenda-se a realização de capacitações ou oficinas práticas para os alunos, com o objetivo de apresentar o modelo reformulado e orientar sua aplicação.

Responsável pela melhoria: Professor Especialista

3.7 - Proposta de melhoria 7

Elemento da trilha: Modelo do Relatório da Ação de Extensão

Problema identificado: Embora as orientações para o desenvolvimento do relatório estejam disponíveis, foi identificado que falta a inclusão de um exemplo prático de modelo de relatório. Essa ausência gera dúvidas por parte dos alunos sobre como aplicar as diretrizes fornecidas e dificulta o alinhamento entre as expectativas da instituição e os documentos elaborados pelos estudantes. A falta de um exemplo detalhado também pode comprometer a qualidade do relatório final, resultando em inconsistências na apresentação dos resultados e na análise das ações desenvolvidas. Esse problema é relevante porque o relatório da ação de extensão é um elemento essencial para documentar as atividades realizadas, os impactos gerados e as aprendizagens adquiridas. A ausência de um modelo claro reduz a eficiência e a eficácia do processo, prejudicando tanto os alunos quanto as entidades envolvidas na extensão.

Proposta de melhoria: A proposta de melhoria consiste em criar e disponibilizar um modelo prático e padronizado de relatório da ação de extensão, contendo: seções organizadas e claras, como introdução, objetivos, metodologia, atividades realizadas, resultados, impactos e considerações finais; exemplos detalhados em cada seção, que demonstrem como preencher os campos e alinhar o conteúdo às diretrizes sugeridas; e diretrizes para formatação, incluindo número máximo de páginas, estilo de citação e anexos opcionais. Além disso, recomenda-se complementar o modelo com um manual explicativo, destacando a importância de cada seção do relatório e como ela contribui para a análise e avaliação da ação de extensão.

Responsável pela melhoria: Coordenação/Gestão do Curso

3.8 - Proposta de melhoria 8

Elemento da trilha: Feedback

Problema identificado: Foi observado que o feedback oferecido, tanto nos fóruns quanto nas demais atividades, carece de interatividade e profundidade. Ele não reconhece o sucesso dos alunos nem oferece orientações detalhadas ou soluções para melhorias. Essa ausência de feedback significativo prejudica o engajamento dos estudantes, não reforça suas conquistas e não contribui para que superem dificuldades. Isso afeta diretamente a motivação dos alunos, a qualidade do aprendizado e a construção de uma relação pedagógica mais sólida entre tutor e estudante. O feedback é uma peça central no processo formativo, especialmente em Educação a Distância (EaD), onde o acompanhamento contínuo e a interação são fundamentais para promover um ambiente de aprendizado estimulante e eficaz. Esse problema compromete o desenvolvimento integral dos estudantes, tornando-se um ponto prioritário para melhorias.

Proposta de melhoria: A solução proposta consiste em implementar um sistema de feedback mais interativo, humanizado e personalizado, com base nas seguintes ações: reconhecimento das conquistas ao parabenizar os alunos pelos êxitos alcançados, destacando pontos fortes em suas participações e respostas; propor caminhos ou soluções para que os estudantes melhorem seus desempenhos e avancem no aprendizado; utilizar diferentes formatos para as respostas, como textos detalhados, pequenos áudios ou vídeos curtos, reforçando a personalização e a proximidade na comunicação; e estimular o diálogo aberto com os alunos, incentivando perguntas e debates para aprofundar os temas abordados.

Responsável pela melhoria: Tutor

3.9 - Proposta de melhoria 9

Elemento da trilha: Rubrica de Avaliação

Problema identificado: Nas atividades propostas, verificou-se a ausência de uma rubrica de avaliação que sirva como guia para os alunos compreenderem os critérios avaliativos e contemplarem os elementos esperados no desenvolvimento das tarefas. Essa falha dificulta o alinhamento entre as expectativas dos professores e o trabalho dos alunos, gerando confusão sobre quais aspectos são mais relevantes para o alcance do objetivo proposto nas atividades. A inexistência de uma rubrica clara compromete tanto a transparência do processo avaliativo quanto a autonomia e a confiança dos estudantes em suas produções. A escolha desse problema se justifica pela necessidade de promover maior clareza e objetividade no processo de avaliação, garantindo que os alunos compreendam os critérios de sucesso e possam orientar seus esforços de forma eficaz e produtiva.

Proposta de melhoria: A proposta de melhoria envolve a criação e implementação de rubricas de avaliação padronizadas e detalhadas, que apresentem claramente os critérios avaliativos e suas respectivas pontuações. A rubrica deve: descrever os critérios avaliativos de forma detalhada: Cada critério deve ser acompanhado de uma descrição clara que indique o que se espera do aluno em níveis de desempenho (ex.: excelente, bom, regular e insuficiente); fornecer exemplos concretos:

Incluir exemplos práticos para cada critério, ilustrando o que caracteriza cada nível de desempenho; organizar em formato visualmente acessível: apresentar os critérios e níveis de desempenho em tabelas ou quadros, facilitando a consulta e a compreensão; e integrar a rubrica às atividades: disponibilizar a rubrica junto às instruções das tarefas, garantindo que os alunos possam consultá-la antes e durante a realização da atividade.

Responsável pela melhoria: Professor Especialista

3.10 - Proposta de melhoria 10

Elemento da trilha: Enunciado de atividade ou avaliação

Problema identificado: Observou-se que o número de atividades enviadas pelos alunos é consideravelmente inferior ao número de alunos matriculados. Esse cenário aponta para uma dificuldade na atuação da tutoria e no acompanhamento das atividades realizadas pelos alunos, o que pode estar afetando o engajamento e a adesão às atividades propostas.

Proposta de melhoria: Como melhoria sugere-se revisar e otimizar os enunciados das atividades, tornando-os claros, objetivos e interativos, com o uso de vídeos explicativos ou links de apoio, além de fortalecer o acompanhamento realizado pela tutoria, promovendo interações regulares e personalizadas com os alunos através de mensagens instantâneas, e-mails automatizados e incentivos motivacionais. Ademais, é importante a implementação de um sistema de feedback ágil e positivo por parte dos tutores, incentivando o engajamento dos alunos, e o estabelecimento de um mecanismo de reconhecimento simbólico para aqueles com maior participação, como certificados ou menções.

Responsável pela melhoria: Coordenação/Gestão do Curso

4 Considerações finais

O foco deste trabalho foi a construção de um plano de ação voltado à melhoria do modelo de tutoria da disciplina extensionista “Mediação e Conciliação de Conflitos”, integrante do Programa UFMS Digital. A proposta tem como objetivo fortalecer a mediação pedagógica e o papel do tutor como agente ativo na aprendizagem, superando práticas meramente avaliativas. A partir da identificação de dez problemas centrais no Ambiente Virtual de Aprendizagem (AVA), e nos elementos da Trilha de Aprendizagem - Fale com a tutoria, Fórum do Módulo, Videoaula, Checkout de Presença, Enunciado de atividade ou avaliação, Modelo do Planejamento da Ação de Extensão, Modelo do relatório da Ação de Extensão, Feedback, Rubrica de Avaliação - foram elaboradas soluções práticas, com ênfase no aprimoramento da comunicação, na intensificação da interação pedagógica e no estímulo à mediação reflexiva.

A atuação da tutoria, nesse contexto, é respaldada por fundamentos teóricos de autores como Mattar (2012), Munhoz (2014), Rigo e Vitória (2015) e Dumard (2015), que destacam a importância de um tutor preparado, presente e acolhedor, capaz de fomentar a construção coletiva do conhecimento. As propostas de melhoria descritas neste plano têm potencial de impactar positivamente a qualidade da tutoria, promovendo maior

clareza nas interações, presença pedagógica mais efetiva, estímulo ao engajamento dos estudantes e incentivo à autonomia no processo de aprendizagem.

Tais ações contribuem significativamente para o bom aproveitamento dos alunos, uma vez que criam um ambiente de aprendizagem mais colaborativo, participativo e significativo. Dessa forma, o plano de ação não se configura apenas como uma proposta de intervenção pontual, mas como um instrumento relevante de reflexão e aprimoramento contínuo do curso de especialização, ao articular teoria e prática de maneira coerente e efetiva.

Refletir sobre o papel do tutor na Educação a Distância é reconhecer que sua atuação vai além do suporte técnico: ele assume funções essenciais como mediador do conhecimento, incentivador da autonomia, promotor do diálogo e facilitador da aprendizagem. Esse papel torna-se ainda mais crucial nas disciplinas que envolvem a curricularização da extensão, exigindo sensibilidade, escuta ativa e a articulação entre os saberes acadêmicos e as vivências sociais dos estudantes. Portanto, investir na formação e valorização da tutoria é condição indispensável para assegurar experiências formativas mais completas, significativas e transformadoras no contexto da Educação a Distância.

5 Referências

DUMARD, Katia. ***Aprendizagem e sua dimensão cognitiva, afetiva e social*.** São Paulo: Cengage Learning, 2015. ISBN 9788522123513.

MATTAR, João. ***Tutoria e interação em educação a distância.*** São Paulo: Cengage Learning, 2012. ISBN 9788522112630.

MUNHOZ, Antonio Siemsen. ***Tutoria em EaD:*** uma nova visão. São Paulo: Editora Intersaberes, 2014. ISBN 9788544300350.

RIGO, Rosa Maria; VITÓRIA, Maria Inês Côrte. ***Mediação pedagógica em ambientes virtuais de aprendizagem***. São Paulo: Editora EdiPUC-RS, 2015. ISBN 9788539707744.

SEBRAE. ***Como criar um plano de ação? confira!*** Disponível em: https://sebrae.com.br/Sebrae/Portal%20Sebrae/UFs/PE/Anexos/Como-criar-um-plano-de-acao.pdf. Acesso em: 20 abr 2025.