

TRABALHO FINAL DE CURSO

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

Plano de Ação para o Fortalecimento da Mediação Pedagógica na Disciplina "Mediação e Conciliação de Conflitos"

Aluno: Fabio Mendonça de Oliveira
E-mail: fabio.m@ufms.br

Professora/Tutora: Edma Ferreira da Silva Souza
E-mail: edma.ferreira@ufms.br

Resumo: Este plano de ação é resultado do Trabalho Final de Curso realizado no Curso de Especialização *Lato Sensu* em Tutoria em Educação a Distância, da Agência de Educação Digital e a Distância (AGEAD) da Universidade Federal de Mato Grosso do Sul (UFMS), como pré-requisito para obtenção do título de especialista. O objetivo deste trabalho é apresentar um Plano de Ação para o modelo de tutoria de uma disciplina extensionista dos cursos de graduação do Programa UFMS Digital da AGEAD/UFMS. O AVA Modelo analisado foi da disciplina Mediação e Conciliação de Conflitos, que possui 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 ampliação do uso de estratégias participativas, a melhoria na clareza dos enunciados das atividades, a diversificação das formas de avaliação e o fortalecimento da mediação pedagógica nos fóruns e nas atividades extensionistas.

Palavras-chave: Mediação de Conflitos. Educação a Distância. Tutoria. Curricularização da Extensão.

1 Introdução

O presente trabalho tem como objetivo apresentar um Plano de Ação voltado à melhoria do modelo de tutoria da disciplina "Mediação e Conciliação de Conflitos", integrante dos cursos de graduação do Programa UFMS Digital da Agência de Educação Digital e a Distância (AGEAD) da Universidade Federal de Mato Grosso do Sul (UFMS). A disciplina analisada, com carga horária de 51 horas, das quais 17 são destinadas à realização de

ações de extensão. Trata-se, portanto, de um espaço privilegiado para o desenvolvimento de ações que articulem teoria e prática em prol da transformação social.

O AVA Modelo selecionado para análise apresenta diversos elementos da trilha de aprendizagem, como murais de avisos, enunciados de atividades, fóruns temáticos, modelos e rubricas de avaliação. A análise desses componentes permitiu identificar pontos de melhoria que podem favorecer a mediação pedagógica e a aprendizagem ativa por parte dos estudantes.

O plano está organizado da seguinte forma: na seção 2, é apresentado o diagnóstico detalhado do AVA Modelo analisado, incluindo a descrição do perfil da tutoria; na seção 3, são apresentadas as dez propostas de melhoria com base nos elementos da trilha; na seção 4, são feitas considerações finais com uma reflexão sobre o papel do tutor e os impactos esperados das propostas; na seção 5, é apresentado o plano de avaliação das melhorias. Por fim, a seção 6 lista as referências utilizadas.

2 Diagnóstico do AVA Modelo

O Ambiente Virtual de Aprendizagem (AVA) analisado corresponde à disciplina “Mediação e Conciliação de Conflitos”, integrante dos cursos de graduação do Programa UFMS Digital da Universidade Federal de Mato Grosso do Sul (UFMS), ofertada pela Agência de Educação Digital e a Distância (AGEAD). Com carga horária total de 51 horas, das quais 17 são destinadas a atividades extensionistas, a disciplina constitui um espaço estratégico para integrar teoria e prática, promovendo aprendizagens contextualizadas no ambiente da Educação a Distância (EaD).

A trilha de aprendizagem da disciplina é composta por diversos elementos: mural de avisos, fórum “Fale com a Tutoria”, fóruns de discussão vinculados às atividades avaliativas e de presença, enunciados de atividades, espaços para envio de arquivos, rubricas de avaliação e modelos de documentos. Também fazem parte do percurso avaliações objetivas (questionários) e um módulo de recuperação.

A análise revelou fragilidades importantes na mediação pedagógica. O fórum “Fale com a Tutoria” apresentou grande variação no tempo de resposta por parte da equipe, chegando, em alguns casos, a até seis dias de espera. Em outras situações, sequer houve retorno às mensagens dos estudantes, comprometendo o suporte necessário à aprendizagem.

Além disso, foram relatadas dificuldades técnicas no envio de arquivos, o que resultou na atribuição de notas zero a estudantes que, embora tenham tentado participar, não conseguiram concluir os envios. Essa situação evidencia a necessidade de maior suporte técnico e de orientações mais claras quanto ao uso da plataforma.

As estratégias de interação implementadas na disciplina mostraram-se limitadas. A ausência de momentos síncronos dificultou o engajamento dos estudantes e a criação de vínculos mais consistentes com os conteúdos, os tutores e os colegas de turma.

Em relação à avaliação, observou-se um desequilíbrio preocupante: o primeiro módulo apresentou alta taxa de participação, mas os módulos seguintes registraram queda acentuada, com significativa evasão nas atividades avaliativas, especialmente no módulo

3. Além disso, a avaliação do segundo módulo, composta por apenas três questões objetivas, mostrou-se excessivamente punitiva, já que erros pontuais resultavam em notas muito baixas, comprometendo o desempenho final do estudante.

O perfil da tutoria identificado no AVA analisado revela uma atuação predominantemente reativa, centrada na resposta a dúvidas pontuais nos fóruns e na correção de atividades. Embora essas ações sejam importantes, a ausência de mediações pedagógicas mais proativas — como intervenções nos fóruns, feedbacks personalizados e estratégias motivacionais — indica uma limitação que pode comprometer o engajamento e a construção coletiva do conhecimento. A fundamentação teórica que embasa este plano de ação está ancorada em autores que discutem com profundidade o papel da tutoria e da mediação na Educação a Distância. Moran (2015) defende que o tutor deve assumir uma postura ativa como mediador da aprendizagem, incentivando a autonomia dos estudantes sem abdicar do acompanhamento constante. Kenski (2012), por sua vez, destaca que a mediação pedagógica precisa promover interações significativas e situadas, que articulem teoria e prática. Já Litto e Formiga (2009) chamam atenção para a importância da comunicação eficaz na EaD como forma de reduzir a sensação de isolamento e aumentar a motivação dos estudantes.

Tais referenciais apontam para a necessidade de ressignificar a atuação do tutor, indo além do aspecto operacional e assumindo um papel central na formação crítica e colaborativa dos alunos, sobretudo em contextos extensionistas que exigem articulação entre saber acadêmico e transformação social.

3 Plano de Ação

3.1 - Proposta de melhoria 1

Elemento da trilha: Fale com a Tutoria ▾

Problema identificado: O tempo de resposta da tutoria aos questionamentos dos estudantes apresentou grande variação, chegando, em alguns casos, a até seis dias. Em outras situações, houve ausência total de retorno. Essa demora compromete a mediação pedagógica, reduz o engajamento dos estudantes e dificulta a superação de dúvidas pontuais. Entre os fatores possíveis, destacam-se a alta demanda de atendimento e a inexistência de um protocolo de respostas com prazos definidos.

Proposta de melhoria: Instituir um protocolo de atendimento com prazo máximo de 48 horas para respostas no fórum “Fale com a Tutoria”, organizando escalas de plantão entre os tutores para garantir cobertura contínua. Complementarmente, recomenda-se a implementação de mensagens automáticas iniciais com orientações básicas, a fim de sinalizar acolhimento imediato e orientar o estudante enquanto aguarda resposta completa.

Responsável pela melhoria: Tutor ▾

3.2 - Proposta de melhoria 2

Elemento da trilha: Checkout de Presença ▾

Problema identificado: Foram relatadas dificuldades técnicas recorrentes no envio de arquivos durante a atividade de checkout de presença. Essas falhas ocasionaram prejuízos à avaliação de estudantes que, mesmo tendo participado, não conseguiram concluir o envio, recebendo nota zero. A situação compromete a equidade avaliativa e

indica a necessidade de suporte técnico mais acessível e orientações mais claras quanto ao uso da plataforma.

Proposta de melhoria: Desenvolver e disponibilizar tutoriais explicativos em formato de vídeo e PDF, demonstrando passo a passo o processo de envio de arquivos na plataforma. Além disso, recomenda-se a criação de um canal direto de suporte técnico, especialmente ativo durante os períodos de entrega. Em casos justificados de falha técnica, deve-se permitir o reenvio da atividade, mediante análise individual.

Responsável pela melhoria: Professor Especialista/Tutor ▾

3.3 - Proposta de melhoria 3

Elemento da trilha: Estratégia Interativa/Motivacional ▾

Problema identificado: A ausência de encontros síncronos ao longo da disciplina compromete o engajamento dos estudantes, dificultando a construção de vínculos com os colegas, os tutores e o conteúdo. Essa limitação pode contribuir para a evasão, especialmente nos módulos mais avançados, e enfraquecer o potencial formativo das atividades propostas.

Proposta de melhoria: Inserir, no mínimo, uma atividade síncrona por módulo, utilizando ferramentas de webconferência com a possibilidade de divisão em salas simultâneas para trabalhos em grupo. Nessas sessões, podem ser promovidos debates sobre casos reais, exposições breves por parte dos estudantes e rodas de conversa temáticas, de modo a estimular a interação, a participação ativa e o senso de pertencimento à turma.

Responsável pela melhoria: Professor Especialista ▾

3.4 - Proposta de melhoria 4

Elemento da trilha: Rubrica de Avaliação ▾

Problema identificado: A avaliação do Módulo 2 é composta por apenas três questões objetivas, todas com peso elevado. Esse formato faz com que eventuais erros pontuais comprometam de forma desproporcional o desempenho final do estudante, tornando a avaliação excessivamente punitiva e pouco sensível à variação do conhecimento individual.

Proposta de melhoria: Ampliar o número de questões da avaliação para, no mínimo, seis, mantendo a pontuação total prevista. Essa mudança permite uma distribuição mais equilibrada dos conteúdos, reduz o impacto de erros isolados e assegura maior equidade no processo avaliativo, conforme os princípios de avaliação formativa e contínua.

Responsável pela melhoria: Professor Especialista ▾

3.5 - Proposta de melhoria 5

Elemento da trilha: Mural de Avisos ▾

Problema identificado: Observa-se o uso limitado do Mural de Avisos, restrito majoritariamente a comunicações formais. Essa subutilização reduz seu potencial como ferramenta estratégica para motivar os estudantes, reforçar conteúdos e estimular a participação nas atividades da disciplina.

Proposta de melhoria: Potencializar o uso do mural como canal dinâmico de interação, com postagens semanais que incluam mensagens motivacionais, indicações de leitura complementar, destaque de boas práticas e lembretes sobre prazos importantes. O uso de linguagem acolhedora e visual atrativo pode fortalecer o vínculo com os estudantes e ampliar o engajamento ao longo da disciplina.

Responsável pela melhoria: Tutor ▾

3.6 - Proposta de melhoria 6

Elemento da trilha: Fórum do Módulo ▾

Problema identificado: Apesar de 132 respostas no fórum de presença do Módulo 1, a atividade avaliativa teve apenas 86 envios. Isso sugere possível confusão entre os espaços ou falta de instrução clara.

A interação clara e frequente entre tutor e estudante é vital para sanar dúvidas e promover o engajamento. Como destaca Litto e Formiga (2009), a comunicação eficaz na EaD é fundamental para 'reduzir a sensação de isolamento e aumentar a motivação'. Incluir orientações explícitas no enunciado da atividade, indicando a diferença entre o fórum de presença e a atividade de envio, utilizando o mural para reforçar essas informações com antecedência, visa aprimorar essa comunicação e o acompanhamento ativo do tutor, incentivando a participação qualificada.

Proposta de melhoria: Revisar os enunciados das atividades, destacando de forma objetiva a diferença entre o fórum de presença e a atividade de envio. Utilizar o mural de avisos para reforçar essas orientações com antecedência, promovendo uma comunicação clara e proativa por parte da tutoria.

Responsável pela melhoria: Tutor ▾

3.7 - Proposta de melhoria 7

Elemento da trilha: Rubrica de Avaliação ▾

Problema identificado: As rubricas atuais são genéricas e não detalham claramente os critérios de avaliação. Essa falta de clareza dificulta a compreensão dos estudantes sobre os objetivos esperados em cada atividade, comprometendo a transparência do processo avaliativo.

Proposta de melhoria: Reestruturar as rubricas de avaliação, organizando os critérios em níveis de desempenho (como: excelente, bom, regular e insuficiente) e descrevendo de forma objetiva o que se espera em cada nível. Isso favorece a autoavaliação dos estudantes e torna a correção mais justa e formativa.

Responsável pela melhoria: Professor Especialista/Tutor ▾

3.8 - Proposta de melhoria 8

Elemento da trilha: Fórum do Módulo ▾

Problema identificado: No Módulo 3, observou-se uma queda expressiva na participação: 98 interações no fórum e apenas 19 envios na atividade avaliativa. Esse cenário sugere desmotivação, dificuldades de aprendizagem não superadas ou falta de estímulo contínuo por parte da tutoria. A ausência de uma mediação mais próxima pode ter contribuído para o afastamento dos estudantes.

Proposta de melhoria: Inserir, no fórum do módulo, momentos de escuta ativa conduzidos pelos tutores, com perguntas abertas e acolhedoras que estimulem a reflexão e o diálogo. A proposta é criar rodas de conversa virtuais com temas leves e integradores, fortalecendo o vínculo com os estudantes e promovendo um ambiente de troca mais significativo.

Essa ação está em consonância com Moran (2015, p. 82), que afirma:

“O tutor precisa ser um mediador que incentiva o diálogo, motiva os alunos, estimula o pensamento crítico e acompanha os processos de aprendizagem de forma proativa e contínua.”

Além disso, Litto e Formiga (2009) destacam que uma comunicação eficaz reduz a sensação de isolamento, fortalece a motivação e amplia o engajamento em ambientes de Educação a Distância.

Responsável pela melhoria: Tutor ▾

3.9 - Proposta de melhoria 9

Elemento da trilha: Modelo do Planejamento da Ação de Extensão ▾

Problema identificado: Apesar de reprovações registradas, o número de envios no módulo de recuperação foi muito baixo (apenas 19), o que indica possível falha na comunicação com os estudantes ou falta de motivação para retomar as atividades.

Proposta de melhoria: Enviar mensagens personalizadas aos alunos com baixo desempenho, com tom motivacional e linguagem acessível, explicando a importância da recuperação e orientando passo a passo o que precisa ser feito. Esse tipo de acompanhamento ativo pode reduzir a evasão e favorecer o reengajamento dos estudantes.

Essa ação está alinhada ao que defende Kenski (2012), ao afirmar que a mediação pedagógica precisa ser contínua e contextualizada, estimulando o aluno a não desistir do processo de aprendizagem. Complementarmente, Litto e Formiga (2009) enfatizam que ações comunicacionais bem estruturadas fortalecem o vínculo entre tutor e estudante, ampliando o compromisso com a trajetória formativa.

Responsável pela melhoria: Coordenação/Gestão do Curso ▾

3.10 - Proposta de melhoria 10

Elemento da trilha: Enunciado de atividade ou avaliação ▾

Problema identificado: Alguns enunciados das atividades extensionistas são extensos, pouco objetivos ou apresentam linguagem genérica, o que pode dificultar a compreensão da proposta e levar os estudantes a respostas desconectadas dos objetivos pedagógicos.

Proposta de melhoria: Revisar os enunciados das atividades para torná-los mais objetivos, claros e alinhados aos objetivos educacionais. Recomenda-se o uso de linguagem acessível e contextualizada, além da inclusão de exemplos de resposta ou modelos orientadores, quando necessário, para favorecer a compreensão da tarefa.

De acordo com Moran (2015), a clareza na comunicação e nas orientações do tutor é essencial para promover autonomia e segurança no processo de aprendizagem. Kenski (2012) também reforça que instruções bem elaboradas contribuem para a articulação entre teoria e prática, sobretudo em atividades que envolvem vivências extensionistas.

Responsável pela melhoria: Professor Especialista ▾

3.11 - Viabilidade e Recursos para Implementação:

A implementação das propostas de melhoria considera a viabilidade operacional e os recursos disponíveis no âmbito da AGEAD/UFMS Digital. As ações foram planejadas para otimizar recursos já existentes, mas algumas requerem esforços adicionais em termos de tempo, tecnologia e articulação institucional.

Por exemplo, a organização de plantões de tutores (Proposta 1) demanda coordenação interna e disponibilidade semanal da equipe. A produção de tutoriais em vídeo (Proposta 2) exige ferramentas de gravação e edição, além de profissionais capacitados. A realização de momentos síncronos (Proposta 3) depende da agenda dos professores especialistas e da infraestrutura de webconferência. A revisão de rubricas (Proposta 7) e enunciados (Proposta 10) requer reuniões de alinhamento pedagógico entre tutores e professores especialistas.

A AGEAD/UFMS Digital, em conjunto com os coordenadores de curso e docentes das disciplinas, será responsável pela gestão e alocação dos recursos necessários, garantindo suporte técnico e institucional aos tutores durante a execução do plano.

3.12 - Riscos e Estratégias de Mitigação:

A implementação do plano pode enfrentar desafios como a limitação de tempo da equipe, a necessidade de capacitação para novas práticas e possíveis resistências às mudanças. Para mitigar esses riscos, recomenda-se uma comunicação clara entre os envolvidos, ações formativas contínuas e a adoção de uma abordagem gradual, priorizando propostas de maior impacto e viabilidade. O monitoramento constante permitirá ajustes ao longo do processo.

4 Considerações Finais

O presente Plano de Ação teve como objetivo propor melhorias na tutoria da disciplina “Mediação e Conciliação de Conflitos”, ofertada no âmbito do Programa UFMS Digital. A análise crítica do AVA revelou fragilidades que comprometem a mediação pedagógica, como a demora nas respostas no fórum “Fale com a Tutoria”, a ausência de momentos síncronos, dificuldades técnicas não resolvidas e estratégias avaliativas limitadas.

As dez propostas de intervenção foram elaboradas com base nos fundamentos pedagógicos discutidos por Blaszkó (2024), priorizando ações que promovam maior engajamento, acolhimento e autonomia dos estudantes no contexto da Educação a Distância. O planejamento das ações considera os princípios de mediação pedagógica, acessibilidade, acompanhamento contínuo e interação qualificada no AVA.

Essas ações dialogam com Kenski (2012), ao destacar que a mediação pedagógica deve promover interações significativas e articuladas entre teoria e prática; com Moran (2015), que defende o tutor como incentivador do diálogo, da autonomia e do pensamento crítico; e com Litto e Formiga (2009), ao enfatizarem que a comunicação eficaz é fator central para reduzir o isolamento e ampliar a motivação no contexto da EaD.

Ao assumir um papel mais ativo e colaborativo, o tutor contribui diretamente para o fortalecimento da formação acadêmica e social dos estudantes, promovendo uma educação pública mais justa, humana e transformadora.

5 Plano de Avaliação das Melhorias

A efetividade das propostas implementadas será avaliada continuamente com base em indicadores quantitativos e qualitativos. Os principais critérios de acompanhamento são:

- **Tempo médio de resposta no fórum “Fale com a Tutoria”** analisado por meio de registros da plataforma, para verificar a agilidade no suporte pedagógico;
- **Taxas de participação e de envio de atividades em cada módulo**, identificando padrões de engajamento e possíveis pontos de evasão;
- **Feedback dos estudantes**, coletado por meio de questionários estruturados, com foco na clareza dos materiais, na atuação da tutoria e na percepção geral da disciplina;
- **Qualidade das interações nos fóruns**, analisadas sob a perspectiva da profundidade dos diálogos, da frequência de mediações e do papel proativo do tutor.

Esses dados serão coletados de forma periódica, preferencialmente ao final de cada módulo, por tutores e professores especialistas, com apoio da coordenação do curso. As informações subsidiarão ajustes e aperfeiçoamentos contínuos nas estratégias de tutoria e mediação pedagógica.

6 Referências

- BLASZKO, Caroline Elizabel.** *Fundamentos da Educação a Distância*. Campo Grande – MS: UFMS, 2024. Disponível em:
<https://repositorio.ufms.br/bitstream/123456789/8534/5/Fundamentos%20da%20Educa%20a%20Dist%20ancia.pdf>. Acesso em 26/04/2025.
- KENSKI, Vani Moreira.** *Educação e tecnologias: o novo ritmo da informação*. 6. ed. Campinas: Papirus, 2012.
- LITTO, Fredric Michael; FORMIGA, Marcos (org.).** *Educação a distância: o estado da arte*. 2. ed. São Paulo: Pearson Education do Brasil, 2009.
- MORAN, José Manuel.** *A educação que desejamos: novos desafios e como chegar lá*. 7. ed. Campinas: Papirus, 2015.