TRABALHO FINAL DE CURSO

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

MEDIAÇÃO E CONCILIAÇÃO DE CONFLITOS

Sonia Maria Lira
sonia.lira@ufms.br

Everton dos Santos de Santana
everton.santos@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 destacam indicam possíveis caminhos que podem impactar a qualidade da tutoria e o bom aproveitamento e aprendizagem dos estudantes, com destaque para qualificar a atuação da tutoria, fortalecendo o suporte técnico e pedagógico e propondo melhoras nos resultados na aprendizagem no Ensino á Distância.

Palavras-chave: Mediação. Conciliação. Conflito.

1 Introdução

Com avanço contínuo da tecnologia educacional, os Ambientes Virtuais de Aprendizagem (Avas) tornaram -se ferramentas fundamentais para promoção do ensino à distância. No entanto, para que cumpram plenamente esse papel, é essencial que estejam em constante aprimoramento.

Este plano de ação tem como objetivo propor 10 melhorias estratégicas para o modelo de tutoria de uma disciplina extensionista dos cursos de graduação do Programa UFMS Digital da Agead/UFMS, visando otimizar a experiência de aprendizagem dos estudantes, facilitando o trabalho da tutoria e promover eficiência para gestão acadêmica. As propostas aqui apresentadas foram elaboradas com base em observações e análises que tem como foco estabelecer de forma clara e organizada, o que precisa ser melhorado, como será feito, quem será o responsável, a fim de alcançar resultados específicos e mensuráveis.

2 Diagnóstico do AVA Modelo

As observações e análises diagnósticas na trilha de aprendizagem foram:

- Fale com a tutoria:

A tutoria é um elemento essencial no processo de aprendizagem em ambientes virtuais. No entanto, observa-se pouca proatividade na tutoria para dar apoio aos estudantes. De acordo com Moran (2015), a tutoria mediada por tecnologias deve funcionar como elo entre o estudante e o conhecimento, orientando e estimulando a autonomia.

- Videoaula

A videoaula é uma ferramenta de mediação pedagógica (Belloni, 2001), devendo ser vista como parte integrante do processo formativo. Através dela o aluno pode compreender os conteúdos disponibilizados.

- Rubrica de Avaliação

Elemento permite que os critérios de avaliação sejam explicitados de forma clara e estruturada, isso reduz a subjetividade no julgamento e aumenta a transparência no processo avaliativo. Segundo Ponham (1997), a rubrica contribui para a objetividade da avaliação, uma vez que define níveis de desempenho esperado em cada critério, ela promove justiça e equidade.

- Enunciado de atividade ou avaliação

O Enunciado desempenha um papel central organização da trilha, pois orienta o estudante quanto ao objetivo da tarefa, ele serve como entre o conteúdo e o aluno, pois define os parâmetros de ação. Como fazer e como entregar.

Ainda conforme Silva e Barbosa (2017), o Ava exige uma elaboração criteriosa para minimizar duvidas e garantir equidade no processo avaliativo.

- Checkout de presença

Esse elemento da trilha refere - se a um registro formal e final da participação do estudante em determinado módulo, realizado dentro do ambiente virtual da trilha de aprendizagem e que também confirma a presença ativa dos alunos.

Sendo a resolução n°7, de 18 de dezembro de 2018, do Conselho Nacional de Educação (CNE), os cursos de extensão devem articular o ensino, pesquisa e compromisso social, sendo parte integrante da formação acadêmica.

- Modelo de planejamento de Extensão

O modelo de planejamento de extensão é uma ferramenta utilizada para organizar e sistematizar ações extensionistas — ou seja, projetos, programas, cursos ou eventos que envolvem a interação entre a instituição.

- Relatório da Ação de Extensão

Um relatório de ação de extensão é um documento que registra, de forma organizada e detalhada, tudo o que foi realizado durante uma ação extensionista.

- Fórum do módulo

Uma ferramenta interativa que permite que alunos e professores troquem ideias, tirem dúvidas, compartilhem conhecimentos e debatam temas relacionados ao conteúdo do curso.

- Feedback

O feedback desempenha um papel central no processo de tutoria, atuando como um mecanismo de orientação, correção e promoção da aprendizagem significativa.

O papel da tutoria conforme as observações e análises é caracterizado por um equilíbrio entre o conhecimento técnico, habilidades e o domínio de ferramentas tecnológicas em Ambientes Virtuais.

Contudo, observa-se que, embora a atuação técnica seja eficiente, há limitações no aspecto motivacional e pedagógico. A interação com os estudantes tende a ser restrita e protocolar, o que pode impactar negativamente no engajamento dos alunos do AVA Modelo da disciplina extensionista Mediação e Conciliação de Conflitos. A ausência de estratégias mais proativas de incentivo, feedback personalizado e estímulo à autonomia pode reduzir a eficácia da tutoria na promoção de uma aprendizagem significativa e participativa.

Além disso, Mattar (2011) destaca que o tutor deve acompanhar as atividades dos estudantes conforme o cronograma do curso, apoiar o professor no desenvolvimento das atividades docentes e estabelecer contato permanente com os alunos, mediando suas atividades. Essas funções são fundamentais para o bom andamento do processo de ensino-aprendizagem em ambientes virtuais.

3 Plano de Ação

3.1 - Proposta de melhoria 1

Elemento da trilha: Fale com a Tutoria

Problema identificado: No fórum fale com a tutoria, o tutor demorou dez dias para responder o estudante, isso para um ambiente virtual é grave pois, o aluno precisa de um feedback mais instantâneo e eficaz, isso prejudica a aprendizagem e desmotiva o desempenho do aluno e destrói a confiança do tutor no processo de mediação.

Proposta de melhoria: O tutor deve se programar e organizar sua em sua rotina diária para dar o feedback aos seus alunos estabelecer um horário reservado para responder a todos e ter alertas automáticos no sistema para responder mensagens não respondidas. Essa solução favorece o engajamento dos alunos, ajuda ele a ser protagonista de seu processo de aprendizagem, sabendo que há suporte disponível e personalização já que ela ajuda na mediação individualizada, respondendo as dúvidas especificas que vão surgindo ao longo da trilha.

Responsável pela melhoria: Tutor

3.2 - Proposta de melhoria 2

Elemento da trilha: Feedback

Problema identificado: No Fórum de Discussão do Módulo 1 – Sistema Multiportas de solução de disputas, o tutor interage muito pouco com as respostas do alunos gerando um momento vago de sua presença na discussão, isso torna o espaço de trocas superficiais e repetitivos sem intervenções que estimulem o pensamento crítico e a análise isso pode gerar dificuldade na construção colaborativa do conhecimento.

Proposta de melhoria: Organizar para os tutores Formação Continuada oferecendo capacitação focadas em metodologias de mediação em fóruns, desenvolvendo o pensamento crítico e escrita pedagógica interativa, as intervenções do tutor fornecem devolutivas construtivas, permitindo ajustes e avanços nos módulos da disciplina.

Responsável pela melhoria: Coordenação/Gestão do Curso

3.3 - Proposta de melhoria 3

Elemento da trilha: Videoaula

Problema identificado: Na videoaula módulo 1 Unidade 2 mediação e conciliação de conflitos, os slides da aula passam rapidamente e isso prejudica a compreensão do conteúdo pelos alunos, comprometendo a qualidade de aprendizagem e o aproveitamento das explicações.

Proposta de melhoria: Revisão de tempo de exibição dos slides, estabelecer um tempo mínimo de permanência dos slides na tela, considerando a densidade do conteúdo e a velocidade média de leitura dos estudantes, ao compreender melhor o aluno participa com mais qualidade nos fóruns de discussão e nas avalições propostas em cada módulo apresentado.

.

Responsável pela melhoria: Coordenação/Gestão do Curso

3.4 - Proposta de melhoria 4

Elemento da trilha: Rubrica de Avaliação

Problema identificado: Em todos os Fóruns de discussão da disciplina, o tutor avalia com Emojis isso comprometer a transparência, já que não é uma explicação clara e isso fica difícil do estudante entender por que tirou uma nota específica, e pode dar uma sensação de injustiça, já que tem estudantes que se empenham e se destacam diante de outros. O feedback é essencial para o crescimento e quando ele é vago o estudante não sabe aprimorar seu desempenho.

Proposta de melhoria: A melhoria seria substituir avaliações com apenas emojis por feedback estruturados, sempre com base na rubrica de avaliação clara e descritiva. Usar as rubricas garante que a avaliação esteja coerente com os objetivos de cada atividade, reforçando o conjunto de elementos da trilha.

Responsável pela melhoria: Tutor

3.5 - Proposta de melhoria 5

Elemento da trilha: Enunciado de atividade ou avaliação

Problema identificado: No enunciado da prova Optativa o professor deixou de especificar colocar os Tópicos mais relevantes da prova, já que o conteúdo envolve todos os módulos

e tem apenas uma tentativa para concluir a avaliação. Isso pode causar a sobrecarga e ansiedade dos estudantes no momento da resolução.

Proposta de melhoria: Indicar os tópicos – chaves no enunciado da prova optativa , para ajudar o aluno revisar o foco, isso ajuda a revisar o conteúdo exato evitando dispersão ao estudar toda a trilha sem direção usando essa estratégia o objetivo fica bem claro e definido, já que essa prova servirá de substituição uma nota menor em uns dos módulos da disciplina.

Responsável pela melhoria: Tutor

3.6 - Proposta de melhoria 6

Elemento da trilha: Checkout de Presença

Problema identificado: Na última atividade Checkout de Presença modulo 3 – Ação Extensionista “Vamos Mediar”? O tempo para a gravação do vídeo para atividade é insuficiente, ou seja, poucos minutos. O aluno não poderá conseguir explicar bem o contexto da ação e pode ficar apreensivo demostrando nervosismo e tensão, prejudicando a reflexão crítica já que a disciplina é extensionista.

Proposta de melhoria: Flexibilização do tempo de vídeo para 5 a 8 minutos, mantendo um limite que garante objetividade, mas permitindo uma apresentação mais completa e coerente com os objetivos extensionistas, um vídeo mais completo reforça a competência comunicacional e o protagonismo do aluno, além disso o professor terá mais elementos para avaliar com justiça usando critérios consistentes.

Responsável pela melhoria: Professor Especialista

3.7 - Proposta de melhoria 7

Elemento da trilha: Modelo do Planejamento da Ação de Extensão

Problema identificado: Ao apresentar o Modelo do Planejamento de Ação da Extensão o professor restringiu o tema, não deixando a critério dos estudantes a escolha de seu tema da ação, contudo que seja alinhado aos objetivos do curso. Quando o professor não permite a participação ativa nesse processo pode ter impactos negativos diretos como a limitação do pensamento crítico, a escolha do tema é uma oportunidade para exercitar a tomada de decisão, que essa análise de problemas sociais precisa, em vez de construir saberes de forma ativa e participativa, o aluno passa a ser só executado de tarefas, o que limita o protagonismo e a criatividade.

Proposta de melhoria: Uma sugestão de melhoria seria adotar práticas de escuta ativas e escolha orientadas de temas, o professor deve abrir espaço para que os estudantes escolham seu tema de Planejamento da Ação de Extensão, orientando e refinando as propostas. Isso contribui para o acolhimento e integração, ou seja, abre espaço para participação ativa na escolha do tema.

Responsável pela melhoria: Coordenação/Gestão do Curso

3.8 - Proposta de melhoria 8

Elemento da trilha: Modelo do Relatório da Ação de Extensão

Problema identificado: Ausência de um vídeo explicativo real para mostrar na prática como montar um relatório de Ação de Extensão para cada etapa a ser desenvolvida, muitos alunos aprendem melhor por meio de exemplos audiovisuais ,com a falta desse recurso pode gerar poucos envios ou até mesmo a desistência da entrega do relatório, já que falta apenas 45 dias para o prazo.

Proposta de melhoria: A melhoria seria a criação de um vídeo tutorial, real, simples e direto com formato de duração de 5 a 8 minutos, quais partes ele deve conter conforme o modelo visual, dar dicas práticas, comentar os erros comuns e como evita-los. Isso reforça o papel do professor como facilitador do aprendizado, garante a compreensão e aplicação de forma autônoma. Um vídeo bem produzido é mais acessível que longos enunciados descritivos.

Responsável pela melhoria: Coordenação/Gestão do Curso

3.9 - Proposta de melhoria 9

Elemento da trilha: Fórum do Módulo

Problema identificado: Ausência de feedback nas respostas dos estudantes do Fórum de discussão módulo 2, isso pode ter impactos significativos na compreensão pois, sem o retorno eles não sabem se estão na direção certa, o que dificulta o trajeto e aprimoramento contínuo, a falta de reconhecimento e orientação que pode causar desinteresse ,abandono de curso e queda no engajamento nos estudos.

Proposta de melhoria: A melhoria seria ter feedback contínuo e personalizado implantando um sistema de devolutivas regulares e individualizadas, com comentários

construtivos sobre as respostas dos estudantes em cada Fórum de discussão elemento de extrema importância de interação na trilha de aprendizagem.

Responsável pela melhoria: Tutor

3.10 - Proposta de melhoria 10

Elemento da trilha: Enunciado de atividade ou avaliação

Problema identificado: Enunciado Avaliação do Módulo 2 -Aplicação de formas consensuais está muito extenso, prejudicando o processo de aprendizagem dos alunos, causando confusão e insegurança o que pode comprometer a qualidade da entrega final ou a desistência.

Proposta de melhoria: As melhorias seriam dividir os enunciados em parte sequenciais, cada um com prazo definido e orientações claras por aonde começar, isso favorece o aprendizado por construção, estimula o acompanhamento contínuo por parte do professor, estimula a aprendizagem ativa e feedback progressivo.

Responsável pela melhoria: Professor Especialista

4 Considerações finais

As propostas de melhoria descritas neste Plano de Ação , como a ampliação do contato proativo entre tutores e estudantes, a personalização de feedbacks, o uso de metodologias a e a integração mais efetiva entre teoria e prática por meio de projetos de extensão, têm potencial significativo para impactar positivamente a qualidade da tutoria e o desempenho acadêmico dos estudantes na modalidade a distância.

Ao adotar uma postura mais interativa e centrada no estudante, a tutoria deixa de ser apenas um apoio técnico e passa a atuar como elemento central na mediação pedagógica. Isso contribui para a criação de vínculos mais significativos com os alunos, favorecendo o engajamento, a autonomia e o sentimento de pertencimento ao curso. Além disso, o incentivo ao uso de ferramentas digitais colaborativas e ao acompanhamento contínuo pode reduzir a evasão e melhorar os índices de aproveitamento acadêmico.

Nas disciplinas que envolvem a curricularização da extensão, o papel do tutor ganha ainda mais relevância. Projetos de extensão exigem dos estudantes maior capacidade de articulação entre o conhecimento acadêmico e as demandas da sociedade. Nesse contexto, o tutor pode atuar como facilitador da reflexão crítica e da aplicação prática dos conteúdos, orientando os alunos na construção de soluções reais, contextualizadas e alinhadas aos objetivos formativos do curso.

5 Referências

MORAN, J. *A educação que desejamos: novos desafios e como chegar lá*. Campinas: Papirus, 2015.

BELLONI, M. L. *Educação a distância*. Campinas: Autores Associados, 2001.

POPHAM, W James. What's wrong-and what's ritght-with rubrics. Educational Leadership, v. 55, n. 2, p. 72-75 ,1997.

SILVA, Maria Aparecida**; BARBOSA**, Andréa Tereza. Educação a distância e ambientes virtuais de aprendizagem: desafios da mediação pedagógicas. Revista Educação e linguagens, Campo Mourão, v 6, n. 11n p.96-113, jan./jun.2017.disponivél em: https://revistas.unespar.edu.br/index.php/educacaoelinguagens/article/view/1889.Acesso em: maio de 2025.

BRASIL. Ministério da Educação. Conselho Nacional de Educação. **Resolução nº 7, de 18 de dezembro de 2018.** Estabelece as Diretrizes para a Extensão na Educação Superior Brasileira e regulamenta o disposto na Meta 12.7 da Lei nº 13.005/2014, que aprova o Plano Nacional de Educação – PNE 2014-2024. *Diário Oficial da União: seção 1*, Brasília, DF, n. 247, p. 49-50, 19 dez. 2018. Disponível em: https://www.in.gov.br/materia/-/asset_publisher/Kujrw0TZC2Mb/content/id/55821266. Acesso em: 06 de maio de 2025.

MATTAR, J. (2011). Educação à distância – o papel do tutor em ambientes virtuais colaborativos. Eumed.net. Disponível em: https://www.eumed.net/rev/atlante/2017/03/tutor.html. Acesso em: 06 de maio de 2025.