

## TRABALHO FINAL DE CURSO

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

#### PLANO DE AÇÃO PARA APRIMORAMENTO DA TUTORIA EAD NA DISCIPLINA DE MEDIAÇÃO E CONCILIAÇÃO DE CONFLITOS

**Jucinete Ana da Cruz Nobre**

jucinete.nobre@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 participação ativa, interação e aplicação prática dos conceitos.

**Palavras-chave:** Educação a Distância. Mediação e Conciliação de Conflitos. Tutoria.

## 1 Introdução

O presente trabalho possui como objetivo principal realizar uma análise detalhada do Ambiente Virtual de Aprendizagem (AVA) da disciplina "Mediação e Conciliação de Conflitos", oferecida pelo Programa UFMS Digital. O AVA Modelo escolhido fornece uma perspectiva abrangente sobre as práticas pedagógicas adotadas, especificamente no âmbito da solução alternativa de conflitos sociais, alinhado ao projeto pedagógico institucional de promover métodos eficientes de ensino-aprendizagem (GUERRERO, 2022).

A escolha deste AVA para análise deve-se à relevância social e educacional dos meios adequados para solução de conflitos, ferramenta essencial para a pacificação social (VASCONCELOS, 2023; TARTUCE, 2024). O objetivo geral deste plano de ação é propor melhorias significativas nas práticas pedagógicas e tutorial da disciplina, contribuindo para o aprimoramento qualitativo da tutoria e promovendo maior engajamento e aprendizado significativo dos estudantes, conforme enfatizado por Mello (2024).

O plano de ação está estruturado em seções que incluem o diagnóstico do AVA, descrição dos problemas identificados e propostas detalhadas de melhorias com responsáveis claramente definidos, embasadas na fundamentação teórica pertinente (SCAVONE JUNIOR, 2020).

## 2 Diagnóstico do AVA Modelo

O AVA Modelo da disciplina analisada é composto por elementos bem definidos, como videoaulas, fóruns de discussão, atividades de *checkout* de presença, leituras obrigatórias disponíveis no acervo digital da UFMS e avaliações modulares. O AVA fornece acesso à tutoria e materiais adicionais selecionados especificamente para aprofundar ainda mais a aprendizagem do conteúdo (MIKLOS e MIKLOS, 2021).

A tutoria observada no AVA Modelo é realizada por um tutor que desempenha um papel centralizado na mediação das atividades assíncronas e síncronas, como mencionado no plano de ensino. Contudo, percebeu-se uma abordagem genérica na tutoria, com respostas padronizadas e pouco detalhadas, limitando a mediação pedagógica efetiva e personalizada. Tal diagnóstico é corroborado por Tartuce (2024), que salienta a importância de mediações qualificadas e contextualmente relevantes para o sucesso da aprendizagem.

Teoricamente, o plano de ação em questão fundamenta-se nos princípios da mediação eficiente, comunicação clara e objetiva e práticas pedagógicas ativas e colaborativas, conforme destacados nas obras de Guerrero (2022), Mello (2024) e Scavone Junior (2020).

### 3 Plano de Ação

#### 3.1 - Implementação de Protocolos para Atendimento Ágil

**Elemento da trilha:** Fale com a Tutoria ▾

**Problema identificado:** Observou-se que a demora excessiva nas respostas às dúvidas apresentadas pelos estudantes gera incertezas e dificuldades na continuidade dos estudos, afetando negativamente a motivação e o ritmo de aprendizagem.

**Proposta de melhoria:** Estabelecer claramente os prazos máximos aceitáveis para o retorno das respostas às dúvidas enviadas pelos estudantes. Complementar esta medida com a implantação de canais de comunicação síncrona, como *chats* online, para atendimentos emergenciais ou esclarecimentos rápidos. Essa proposta está alinhada às considerações de Zaffari (2018), que enfatiza a importância da agilidade na comunicação para minimizar barreiras pedagógicas e promover uma experiência educacional fluida e eficiente.

**Responsável pela melhoria:** Tutor ▾

#### 3.2 - Qualificação das Orientações para Relatórios Extensionistas

**Elemento da trilha:** Modelo do Relatório da Ação de Extensão ▾

**Problema identificado:** As orientações genéricas e insuficientemente detalhadas fornecidas para a elaboração dos relatórios extensionistas têm resultado em dúvidas frequentes e dificuldades de execução das atividades pelos estudantes, prejudicando a qualidade das entregas e a autonomia estudantil.

**Proposta de melhoria:** Desenvolver materiais visuais detalhados, como tutoriais ilustrados e vídeos explicativos passo a passo, que esclareçam minuciosamente cada etapa exigida nos relatórios. Essa ação está em consonância com Guilherme (2016), que defende a utilização de recursos visuais detalhados para promover melhor compreensão e eficiência operacional.

**Responsável pela melhoria:** Coordenação/Gestão do Curso ▾

#### 3.3 - Dinamização e Interatividade das Videoaulas

**Elemento da trilha:** Videoaula ▾

**Problema identificado:** Videoaulas com duração excessiva e baixa interação têm causado queda de atenção, redução no engajamento dos estudantes e comprometimento na retenção dos conteúdos apresentados.

**Proposta de melhoria:** Reorganizar a estrutura das videoaulas para uma duração mais curta e incluir *quizzes* ou atividades interativas ao longo das mesmas, visando aumentar o envolvimento ativo dos estudantes com o conteúdo apresentado. Esta proposta está apoiada nas recomendações de Miklos e Miklos (2021), que destacam a relevância das

estratégias interativas para melhorar a retenção e a participação ativa em ambientes virtuais de aprendizagem.

**Responsável pela melhoria:** Professor Especialista ▾

### 3.4 - Sistematização do *Feedback* Formativo Personalizado

**Elemento da trilha:** Feedback ▾

**Problema identificado:** Os *feedbacks* oferecidos atualmente são frequentemente genéricos e pouco específicos, limitando a compreensão clara dos estudantes sobre seu desempenho individual e as ações necessárias para melhorias efetivas.

**Proposta de melhoria:** Implementar uma abordagem sistematizada de *feedback* formativo, fundamentado em rubricas detalhadas, que proporcionem retornos individualizados e claros aos estudantes sobre seu desempenho acadêmico, permitindo maior percepção sobre áreas de força e pontos para aperfeiçoamento. Conforme defende Tartuce (2024), o *feedback* detalhado e personalizado é crucial para o desenvolvimento acadêmico contínuo.

**Responsável pela melhoria:** Tutor ▾

### 3.5 - Valorização da Especialização Docente na Tutoria

**Elemento da trilha:** Fale com a Tutoria ▾

**Problema identificado:** A atribuição de tutor sem formação específica na temática da disciplina analisada resulta em orientações superficiais e pouco assertivas, prejudicando diretamente a qualidade da tutoria prestada.

**Proposta de melhoria:** Assegurar que o processo seletivo de tutor privilegie candidatos com formação acadêmica diretamente relacionada ao conteúdo específico da disciplina. Esta medida reforça o domínio conceitual e amplia significativamente a capacidade de mediação pedagógica, conforme ressaltado por Guerrero (2022).

**Responsável pela melhoria:** Coordenação/Gestão do Curso ▾

### 3.6 - Fortalecimento da Mediação Pedagógica nos Fóruns

**Elemento da trilha:** Fórum do Módulo ▾

**Problema identificado:** Foi diagnosticada uma participação infrequente e superficial do tutor nos fóruns, afetando a profundidade das discussões e limitando o desenvolvimento crítico e reflexivo dos estudantes.

**Proposta de melhoria:** Definir e assegurar uma frequência mínima semanal obrigatória para a participação ativa e qualitativa do tutor nos fóruns. Essa estratégia possibilita uma mediação pedagógica consistente e estimuladora do pensamento crítico, conforme proposto por Moran (2007).

**Responsável pela melhoria:** Tutor ▾

### 3.7 - Padronização e Objetividade nos Enunciados Avaliativos

**Elemento da trilha:** Enunciado de atividade ou avaliação ▾

**Problema identificado:** A existência de enunciados avaliativos ambíguos, extensos e sobrecarregados com informações desnecessárias têm causado dificuldades significativas de compreensão e execução pelos estudantes.

**Proposta de melhoria:** Desenvolver um padrão claro e objetivo para a formulação dos enunciados, utilizando comandos diretos e incluindo exemplos práticos que facilitem a compreensão e execução das atividades, como sugerido por Mello (2024).

**Responsável pela melhoria:** Professor Especialista ▾

### 3.8 - Integração Pedagógica nos *Checkouts* de Presença

**Elemento da trilha:** Checkout de Presença ▾

**Problema identificado:** A desconexão entre os *checkouts* de presença e o conteúdo das videoaulas prejudica a integração pedagógica e a compreensão consolidada dos conteúdos por parte dos estudantes.

**Proposta de melhoria:** Redesenhar os *checkouts* para incluir questões reflexivas diretamente alinhadas com os conteúdos abordados nas videoaulas, promovendo melhor assimilação e aplicação dos conceitos estudados, segundo recomendações de Miklos e Miklos (2021).

**Responsável pela melhoria:** Professor Especialista ▾

### 3.9 - Redefinição dos Critérios nas Rubricas de Avaliação

**Elemento da trilha:** Rubrica de Avaliação ▾

**Problema identificado:** Os critérios vagos e pouco detalhados atualmente utilizados nas rubricas de avaliação têm provocado dificuldades em garantir a transparência e a equidade na atribuição das notas e avaliações.

**Proposta de melhoria:** Elaborar rubricas avaliativas detalhadas e explícitas, com níveis claramente definidos de desempenho, para promover maior transparência e clareza nas expectativas avaliativas, como sugerido por Scavone Junior (2020).

**Responsável pela melhoria:** Professor Especialista ▾

### 3.10 - Personalização e Estruturação dos Planejamentos Extensionistas

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

**Problema identificado:** A estruturação atual do modelo de planejamento de ações extensionistas apresenta-se pouco definida e carente de exemplos concretos, dificultando a formulação de planejamentos consistentes pelos estudantes.

**Proposta de melhoria:** Revisar e atualizar o modelo de planejamento, integrando exemplos detalhados e concretos que orientem claramente os estudantes na elaboração adequada de suas ações extensionistas, conforme as diretrizes apresentadas por Guerrero (2022).

**Responsável pela melhoria:** Coordenação/Gestão do Curso ▾

#### 4 Considerações Finais

As propostas apresentadas neste plano de ação possuem potencial significativo para elevar a qualidade da tutoria e impactar positivamente o desempenho acadêmico dos estudantes no ensino a distância. A implementação dessas medidas proporciona um ambiente mais interativo, claro e eficiente, essencial para o aprendizado significativo. Destaca-se a relevância do papel do tutor como mediador capacitado e ativo no processo de ensino-aprendizagem, principalmente em disciplinas que promovem a curricularização da extensão. Esta atuação, conforme sugerido por Vasconcelos (2023), é fundamental para estabelecer conexões significativas entre teoria, prática e realidade social, assegurando que o aprendizado transcenda o contexto acadêmico e seja de fato transformador.

#### 5 Referências

GUERRERO, Luis Fernando. **Teoria geral dos processos: os métodos de solução de conflitos e o processo civil**. 2. ed. São Paulo: Almedina, 2022.

MELLO, Cleyson de Moraes. **Mediação e arbitragem**. Rio de Janeiro: Processo, 2024. ISBN 9786553781597.

MIKLOS, Jorge; MIKLOS, Sophia. **Mediação de conflitos**. São Paulo: Érica, 2021. ISBN 9786558110477.

MORAN, José Manuel. **A educação que desejamos: novos desafios e como chegar lá**. Campinas: Papirus, 2007.

SCAVONE JUNIOR, Luiz Antonio. **Arbitragem: mediação, conciliação e negociação**. 10. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2020. ISBN 9788530990152.

TARTUCE, Fernanda. **Mediação nos conflitos civis**. 7. ed. Rio de Janeiro: Método, 2024. ISBN 9786559648955.



VASCONCELOS, Carlos Eduardo de. **Mediação de conflitos e práticas restaurativas**. 8. ed. Rio de Janeiro: Método, 2023. ISBN 9786559648030.

ZAFFARI, Eduardo Kucker. **Solução de conflitos jurídicos**. Porto Alegre: Ser – Sagah, 2018. Recurso online. ISBN 9788595025233.