



AGEAD
Agência de Educação
Digital e a Distância



TRABALHO FINAL DE CURSO

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

PLANO DE AÇÃO PARA O APRIMORAMENTO DA TUTORIA EM EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA NA UNIVERSIDADE FEDERAL DE MATO GROSSO DO SUL

Tácito Augusto Farias Júnior
tacito.augusto@ufms.br

Edma Ferreira da Silva Souza
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 participação ativa, interação e aplicação prática dos conceitos.

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

1 Introdução

A Educação a Distância (EaD) tem sido consolidada de maneira progressiva como modalidade fundamental de ensino e aprendizagem, principalmente no cenário atual que é marcado pela necessidade de flexibilidade, acessibilidade e inclusão educacional. Segundo Guerrero (2022), esta modalidade vem atendendo às demandas da sociedade contemporânea, possibilitando práticas pedagógicas mais eficientes, democratizando o acesso ao conhecimento e fornecendo oportunidades educacionais que ultrapassam barreiras geográficas e temporais.

Dentro desse contexto, o Ambiente Virtual de Aprendizagem (AVA) utilizado pelo Programa UFMS Digital vem obtendo destaque como ferramenta central na mediação pedagógica, principalmente na disciplina "Mediação e Conciliação de Conflitos". Este ambiente proporciona a interação constante entre os estudantes e a tutoria, através da realização de atividades predominantemente assíncronas, conforme é descrito no plano de ensino da instituição (UFMS, 2024). A disciplina abordada conta com elementos como fóruns de discussão, videoaulas, materiais didáticos e ações extensionistas, com intuito principal de aplicar diretamente os conteúdos teóricos em situações práticas, beneficiando diretamente a sociedade.

Este trabalho tem como objetivo realizar uma análise detalhada desse AVA em específico, identificando quais são os elementos considerados críticos e que necessitam ser aprimorados para atender a demanda dos estudantes da melhor forma possível. A partir do diagnóstico realizado, serão apresentadas propostas estruturais e pedagógicas destinadas a aprimorar a eficiência da tutoria e, conseqüentemente, proporcionar uma experiência de aprendizagem mais relevante e engajadora para os estudantes, alinhando-se diretamente com as práticas e metodologias recomendadas por autores referenciais como é o caso de Scavone Junior (2020) e Tartuce (2024), sendo estes utilizados no decorrer da disciplina analisada.

2 Diagnóstico do AVA Modelo

O AVA da UFMS que foi utilizado na disciplina "Mediação e Conciliação de Conflitos" possui módulos específicos que foram denominados de "Sistema Multiportas de Solução de Disputas", "Aplicação das Formas Consensuais" e "Ação Extensionista: Vamos Mediar?". A análise do ambiente em questão envolveu a avaliação de elementos pedagógicos e estruturais essenciais, como os fóruns de discussão, as atividades de presença, os questionários avaliativos, os materiais didáticos e as videoaulas, todos disponibilizados de forma assíncrona, conforme está previsto no plano de ensino da disciplina (UFMS, 2024).

Durante a análise realizada, observou-se que a interação entre tutoria e estudantes acontece principalmente de forma assíncrona, o que requer estratégias pedagógicas mais eficientes para manutenção do engajamento e dessa forma proporcionar uma experiência educativa enriquecedora. No entanto, foram identificadas algumas lacunas nesse processo, principalmente em relação à frequência e à qualidade das interações no fórum, tempo de resposta às dúvidas dos estudantes e clareza das instruções das atividades extensionistas, conforme destacado no feedback dos estudantes e nas observações diretas do ambiente.

Para embasar teoricamente o diagnóstico obtido, foram adotadas perspectivas de autores renomados na área de mediação e conflitos, como Vasconcelos (2023) e Tartuce (2024), sendo estes utilizados no decorrer da disciplina em questão. Esses autores enfatizam a relevância de uma tutoria ativa, capaz de promover reflexões críticas e mediar efetivamente o processo de aprendizagem. Este diagnóstico deverá servir de base para a elaboração de um plano de ação direcionado ao aprimoramento contínuo do AVA e à otimização da experiência educacional dos estudantes.

3 Plano de Ação

3.1 - Aumento da Interação da Tutoria

Elemento da trilha: Fórum do Módulo ▾

Problema identificado: A participação da tutoria nos fórum do módulo é vista como escassa e pouco frequente, limitando o feedback contínuo e a mediação das discussões. Esse cenário apresentado compromete o envolvimento dos estudantes e diminui a qualidade do processo de construção coletiva do conhecimento.

Proposta de melhoria: Estabelecer uma frequência mínima de intervenções semanais da tutoria no fórum do módulo, com comentários que orientem, estimulem e aprofundem os debates, promovendo uma presença mais ativa e relevante da tutoria.

Responsável pela melhoria: Tutor ▾

3.2 - Atendimento Ágil na Tutoria

Elemento da trilha: Fale com a Tutoria ▾

Problema identificado: Há demora excessiva no retorno dos tutoria às dúvidas enviadas pelos estudantes, o que compromete a continuidade dos estudos e causa insegurança quanto ao suporte oferecido.

Proposta de melhoria: Estabelecer um protocolo de atendimento com prazo máximo de 24 horas para resposta, além da disponibilização de um canal de atendimento em tempo real durante horários estendidos, assegurando maior acessibilidade e celeridade.

Responsável pela melhoria: Tutor ▾

3.3 - Orientações Claras e Detalhadas

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

Problema identificado: Algumas orientações disponíveis para a elaboração do relatório da ação de extensão são pouco objetivas, gerando dúvidas frequentes entre os estudantes e comprometendo a qualidade das entregas.

Proposta de melhoria: Criar um tutorial mais objetivo com instruções passo a passo, modelo comentado e critérios de avaliação. O material deve ser acessível em formato PDF e vídeo no AVA, com apoio complementar em atendimentos síncronos.

Responsável pela melhoria: Coordenação/Gestão do Curso ▾

3.4 - Vídeos Interativos

Elemento da trilha: Videoaula ▾

Problema identificado: Algumas videoaulas possuem longa duração, pouca interação e ausência de conexão direta com o corpo docente da instituição, o que compromete a personalização do conteúdo.

Proposta de melhoria: Reduzir a duração dessas videoaulas, introduzir questionários interativos ao longo da apresentação e priorizar que os vídeos sejam gravados pelos próprios professores da instituição, promovendo maior proximidade com os estudantes e valorizando a identidade institucional.

Responsável pela melhoria: Professor Especialista ▾

3.5 - Implantação de Seção de Feedback Construtivo

Elemento da trilha: Feedback ▾

Problema identificado: Os estudantes não recebem devolutivas claras sobre seus desempenhos nas atividades avaliativas, o que dificulta a identificação de pontos de melhoria e compromete o processo de aprendizagem contínua. A ausência de feedback detalhado impede a autorregulação e o aprimoramento ao longo do percurso formativo.

Proposta de melhoria: Implantar uma seção específica no AVA destinada ao feedback construtivo, com comentários individualizados da tutoria sobre cada atividade entregue, destacando acertos, fragilidades e sugestões para evolução. Essa prática deve ser sistematizada com base em critérios previamente definidos nas rubricas de avaliação, promovendo uma devolutiva pedagógica mais efetiva e dialógica.

Responsável pela melhoria: Tutor ▾

3.6 - Engajamento Efetivo em Checkouts

Elemento da trilha: Checkout de Presença ▾

Problema identificado: Algumas atividades de checkout de presença apresentam enunciados genéricos e pouco contextualizados, o que resulta em respostas automáticas e superficiais por parte dos estudantes. Isso compromete o engajamento reflexivo e dificulta a verificação real da aprendizagem.

Proposta de melhoria: Reformular os checkouts com perguntas objetivas e contextualizadas que incentivem a reflexão crítica e a aplicação prática do conteúdo abordado nas videoaulas. As questões devem ser elaboradas de forma a estimular conexões com experiências pessoais e acadêmicas, servindo também como termômetro para a tutoria avaliar a compreensão do grupo.

Responsável pela melhoria: Professor Especialista ▾

3.7 - Clareza e Objetividade nos Enunciados

Elemento da trilha: Enunciado de atividade ou avaliação ▾

Problema identificado: Alguns enunciados de atividades apresentam informações extensas, vagas ou ambíguas, o que gera confusão e dúvidas entre os estudantes. Essa falta de clareza prejudica a compreensão da proposta e pode comprometer a realização adequada das tarefas.

Proposta de melhoria: Revisar e padronizar os enunciados das atividades para que sejam objetivos, diretos e coerentes com os objetivos de aprendizagem. Recomenda-se o uso de linguagem clara, estrutura tópica e indicação explícita do que se espera como resposta. Incluir exemplos ou modelos sempre que possível.

Responsável pela melhoria: Professor Especialista ▾

3.8 - Transparência e Padronização nas Rubricas de Avaliação

Elemento da trilha: Rubrica de Avaliação ▾

Problema identificado: As rubricas de avaliação disponíveis são pouco detalhadas e, em alguns casos, não correspondem claramente aos critérios cobrados nas atividades. Isso dificulta a compreensão por parte dos estudantes sobre os aspectos considerados na correção, além de comprometer a transparência do processo avaliativo.

Proposta de melhoria: Reestruturar as rubricas de avaliação com critérios objetivos, linguagem acessível e níveis de desempenho bem definidos. Cada critério deve conter descrições claras sobre o que se espera em diferentes níveis. Essa padronização garante mais equidade na correção e orienta os estudantes na construção de suas respostas.

Responsável pela melhoria: Professor Especialista ▾

3.9 - Reestruturação do Planejamento das Ações de Extensão

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

Problema identificado: O modelo atualmente disponível para o planejamento da ação de extensão apresenta estrutura genérica e falta de orientações claras, o que gera dúvidas recorrentes quanto ao seu preenchimento. Muitos estudantes não compreendem quais informações devem ser incluídas ou como articular teoria e prática de forma coerente.

Proposta de melhoria: Atualizar o modelo de planejamento da ação de extensão com campos mais objetivos, instruções claras e exemplos de preenchimento. Isso contribui para maior clareza, autonomia e segurança no processo de elaboração do planejamento pelos estudantes.

Responsável pela melhoria: Coordenação/Gestão do Curso ▾

3.10 - Dinamização e Interatividade das Videoaulas

Elemento da trilha: Fale com a Tutoria ▾

Problema identificado: A atuação de tutor sem formação específica na área temática da disciplina compromete a mediação pedagógica, dificultando a oferta de feedbacks qualificados e o esclarecimento de dúvidas mais complexas. Isso pode impactar negativamente a aprendizagem dos estudantes e a credibilidade do curso.

Proposta de melhoria: Priorizar a designação de tutor com formação e experiência comprovada na área de conhecimento da disciplina, assegurando maior domínio conceitual e capacidade de fornecer apoio pedagógico mais aprofundado. Essa medida fortalece a mediação didática e eleva a qualidade da tutoria na educação a distância.

Responsável pela melhoria: Tutor ▾

4 Considerações Finais

As propostas de melhoria descritas neste plano de ação têm potencial relevante para impactar positivamente a qualidade da tutoria, estimulando um maior engajamento dos estudantes e possibilitando um aprendizado mais eficiente na educação a distância. Ao proporcionar uma participação ativa, melhorar a interação nos ambientes virtuais e assegurar uma maior clareza e praticidade nas atividades propostas, espera-se otimizar a experiência educativa e o desempenho acadêmico dos estudantes. O papel do tutor é crucial no processo de aprendizagem, principalmente em disciplinas que envolvem curricularização da extensão. Conforme destacam Vasconcelos (2023) e Tartuce (2024), o tutor atua como mediador, facilitador e incentivador do processo educacional, propiciando suporte personalizado aos estudantes, além de promover reflexões críticas e integrar teoria e prática de forma eficiente. Desta forma, fortalecer as competências e práticas tutoriais é fundamental para alcançar a excelência na educação a distância.

5 Referências Bibliográficas

GUERRERO, Luis Fernando. **Teoria Geral dos Processos: Os métodos de solução de conflitos e o processo civil.** Almedina Brasil, 2022.

TARTUCE, Fernanda. **A mediação nos conflitos civis.** 7. ed. São Paulo: Editora Método, 2024.

SCAVONE JUNIOR, Luiz Antonio. **Arbitragem: mediação, conciliação e negociação.** Editora Forense, 2020.

UFMS. **Plano de ensino de Mediação e Conciliação de Conflitos.** Campo Grande: UFMS, 2024.

VASCONCELOS, Fátima. **Mediação de conflitos e práticas restaurativas.** 8. ed. São Paulo: Editora Método, 2023.