TRABALHO FINAL DE CURSO

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

Mediação e Conciliação de Conflitos

Ruan Augusto Ourique Oliveira
ruan.ourique@ufms.br

Everton dos Santos de Santana
everton.santana@ufms.br

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: A promoção de atividades extensionistas integradas ao conteúdo curricular da disciplina, as quais favorecem a aplicação prática dos conhecimentos adquiridos em situações reais e concretas. Essa integração entre teoria e prática é fundamental para o desenvolvimento de competências profissionais e sociais, permitindo que os estudantes vivenciem experiências que extrapolam o ambiente acadêmico e dialoguem diretamente com demandas da sociedade. O estímulo à participação ativa dos discentes em projetos e ações que envolvam a comunidade externa constitui outro aspecto central, pois promove a dialogicidade e a troca de saberes entre universidade e sociedade. Tais iniciativas ampliam o alcance social da formação, fortalecendo o compromisso ético e cidadão dos estudantes, além de possibilitar a construção coletiva do conhecimento a partir da interação com diferentes contextos e realidades. O acompanhamento sistemático e o fornecimento de feedback formativo por parte dos tutores são práticas essenciais para o desenvolvimento da autonomia dos estudantes e para a gestão eficiente do tempo de estudo. O feedback contínuo, pautado em critérios claros e construtivos, orienta o discente quanto ao seu desempenho, possibilitando a identificação de potencialidades e aspectos a serem aprimorados, o que contribui para a aprendizagem autorregulada e para a formação de sujeitos críticos e autônomos. A utilização de metodologias ativas de ensino, aliada ao emprego de recursos digitais inovadores, potencializa o engajamento dos estudantes e promove a aprendizagem colaborativa. Estratégias como salas de aula invertida, diários de aprendizagem, fóruns de discussão, atividades em grupo e uso de ferramentas interativas digitais estimulam a participação, a cooperação e o protagonismo discente, elementos fundamentais para a construção coletiva do conhecimento no contexto da Educação a Distância. Por fim, a avaliação contínua das ações extensionistas, com foco

no impacto social e na formação cidadã dos discentes, constitui um componente indispensável para a efetividade do processo extensionista. Tal avaliação deve considerar não apenas os resultados acadêmicos, mas também as transformações promovidas na comunidade e o desenvolvimento de competências socioemocionais e éticas pelos estudantes, conforme as diretrizes da curricularização da extensão. Em síntese, a integração de atividades extensionistas ao currículo, o estímulo à participação ativa dos estudantes, o acompanhamento sistemático com feedback formativo, o uso de metodologias ativas e recursos digitais, bem como a avaliação contínua das ações, são elementos fundamentais para a promoção de uma formação acadêmica sólida, crítica e socialmente comprometida.

Tutoria em EaD. Mediação de conflitos. Aprendizagem colaborativa.

Introdução

O presente trabalho constitui o resultado do Trabalho de Conclusão de Curso (TFC) desenvolvido no âmbito do Curso de Especialização Lato Sensu em Tutoria em Educação a Distância, promovido pela Agência de Educação Digital e a Distância (Agead) da Universidade Federal de Mato Grosso do Sul (UFMS). O objetivo principal deste estudo é apresentar um Plano de Ação direcionado ao aprimoramento do modelo de tutoria adotado em uma disciplina extensionista ofertada nos cursos de graduação do Programa UFMS Digital. A análise foi realizada a partir do Ambiente Virtual de Aprendizagem (AVA) Modelo, tendo como foco a disciplina Mediação e Conciliação de Conflitos, cuja carga horária totaliza 51 horas, das quais 5 horas são destinadas especificamente a atividades extensionistas. O desenvolvimento do plano de ação fundamentou-se na análise criteriosa do material didático, dos enunciados das atividades, dos modelos e das rubricas de avaliação disponibilizados no referido AVA. As propostas delineadas neste plano enfatizam a integração de atividades extensionistas ao conteúdo curricular, a promoção da participação ativa dos estudantes em projetos voltados à comunidade, o acompanhamento sistemático e o fornecimento de feedback formativo por parte dos tutores, a adoção de metodologias ativas de ensino, a utilização de recursos digitais inovadores e a avaliação contínua do impacto social das ações extensionistas implementadas. A estrutura do plano de ação está organizada em quatro partes essenciais: introdução, diagnóstico do AVA Modelo, detalhamento do plano de ação propriamente dito e considerações finais. Tal organização visa garantir a clareza, a objetividade e a coerência necessárias à apresentação dos resultados, em conformidade com as normas técnicas para trabalhos acadêmicos estabelecidas pela Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT), especialmente a NBR 14724, que orienta quanto à estrutura, à formatação e à apresentação de trabalhos científicos. Dessa forma, espera-se que o presente trabalho contribua para o fortalecimento das práticas de tutoria em ambientes virtuais de aprendizagem, promovendo a formação integral dos estudantes e o desenvolvimento de ações extensionistas de relevância social, em consonância com as diretrizes institucionais e as demandas contemporâneas da Educação a Distância.

Diagnóstico do AVA Modelo

O diagnóstico realizado no Ambiente Virtual de Aprendizagem (AVA) Modelo, referente à disciplina Mediação e Conciliação de Conflitos, permitiu identificar elementos fundamentais para o funcionamento adequado do ambiente virtual, destacando-se a presença de fóruns de discussão, materiais didáticos, ferramentas de avaliação e espaços destinados à interação entre tutores e

estudantes. Tais componentes são essenciais para a promoção de um processo educativo dinâmico e interativo, conforme preconizam as diretrizes para a educação a distância. No que concerne ao perfil do trabalho de tutoria observado no AVA Modelo, verificou-se a necessidade de uma mediação pedagógica constante, aliada à oferta de orientação didático-pedagógica e suporte técnico aos discentes, sendo preservada a impessoalidade na identificação dos participantes. A atuação do tutor, nesse contexto, deve pautar-se pela mediação ativa, favorecendo o desenvolvimento da autonomia dos estudantes e a construção coletiva do conhecimento, em consonância com os princípios metodológicos da educação a distância. A fundamentação teórica que embasa o plano de ação está alicerçada nos pressupostos da educação a distância, especialmente na valorização da autonomia discente, na promoção da aprendizagem colaborativa e na centralidade da mediação pedagógica. Ressalta-se que a autonomia do estudante é favorecida pelo acesso flexível aos conteúdos e pela possibilidade de autogerenciamento do processo de aprendizagem, enquanto a aprendizagem colaborativa é estimulada por meio de atividades que promovem a interação entre os participantes e a construção conjunta do saber. O diagnóstico evidenciou, ainda, a necessidade de atualização dos recursos disponibilizados no AVA, de ampliação das estratégias de acessibilidade, de diversificação das atividades propostas e de aprimoramento dos mecanismos de feedback aos estudantes. Tais aspectos são considerados fundamentais para garantir a qualidade do processo de tutoria e o pleno aproveitamento do curso, estando em conformidade com os padrões exigidos para a oferta de cursos na modalidade a distância. Em síntese, o diagnóstico do AVA Modelo da disciplina Mediação e Conciliação de Conflitos sinaliza para a importância de um ambiente virtual estruturado, mediado por tutores capacitados e pautado em princípios que valorizem a autonomia, a aprendizagem colaborativa e a constante atualização dos recursos didático-pedagógicos, visando à excelência no processo formativo dos estudantes.

Plano de Ação

O Plano de Ação delineado propõe um conjunto de dez melhorias estratégicas voltadas à otimização dos diversos elementos que compõem a trilha do Ambiente Virtual de Aprendizagem (AVA) Modelo, com o propósito de solucionar as fragilidades identificadas durante o diagnóstico prévio. As propostas estão fundamentadas em princípios pedagógicos, tecnológicos e de acessibilidade, visando à promoção de um ambiente educacional inclusivo, dinâmico e eficiente. Entre as principais medidas sugeridas, destaca-se a criação de canais distintos para suporte técnico e pedagógico, a fim de assegurar respostas mais ágeis e especializadas às demandas dos usuários, promovendo uma comunicação mais eficiente e menos suscetível a ruídos. Ademais, propõe-se a produção de videoaulas atualizadas, acessíveis e alinhadas às diretrizes de acessibilidade, garantindo que todos os estudantes tenham pleno acesso ao conteúdo, independentemente de suas condições específicas. Outra ação relevante refere-se à implementação de rubricas de avaliação detalhadas, acompanhadas de feedbacks qualitativos, o que contribui para uma avaliação formativa mais transparente e orientadora, promovendo o desenvolvimento contínuo dos estudantes. O plano também prevê o incremento da participação discente por meio da adoção de estratégias de gamificação, que tornam o processo de aprendizagem mais interativo, motivador e personalizado, além de possibilitar o acompanhamento individualizado do progresso dos alunos. A integração de ferramentas de detecção de plágio é sugerida como medida de garantia da integridade acadêmica, enquanto a diversificação da estrutura dos módulos, com a inserção de atividades interativas, visa estimular a aprendizagem

ativa e colaborativa. A transparência na distribuição da carga horária e nos critérios de avaliação é ressaltada como fundamental para o fortalecimento da confiança e do engajamento dos estudantes no processo educacional. O plano contempla ainda a garantia de acessibilidade plena em todos os materiais didáticos, o anonimato nas avaliações dos alunos e a geração de relatórios semestrais de desempenho, promovendo a equidade e a confidencialidade no processo avaliativo. Por fim, propõe-se o estabelecimento de um ciclo bianual de revisão e atualização dos conteúdos, a ser conduzido por um comitê multidisciplinar, assegurando a constante atualização e relevância do material didático. Cada uma dessas propostas possui responsáveis designados, de modo a garantir a efetividade da implementação e o alinhamento com o objetivo central de promover um ambiente virtual de aprendizagem que seja inclusivo, atualizado e eficiente, em consonância com as melhores práticas e recomendações para a Educação a Distância contemporânea.

Proposta de melhoria 1
Elemento da trilha: Fale com a Tutoria
Problema identificado: Respostas demoradas e uso excessivo para problemas técnicos, prejudicando o acompanhamento pedagógico.
Proposta de melhoria: Ter uma implementação de canais distintos para suporte técnico e pedagógico no Ambiente Virtual de Aprendizagem (AVA), de modo a otimizar o atendimento às demandas específicas dos usuários. Para tanto, recomenda-se a constituição de equipes especializadas para cada tipo de suporte, garantindo que questões técnicas, relacionadas ao funcionamento da plataforma, sejam tratadas por profissionais capacitados nessa área, enquanto dúvidas e orientações de natureza pedagógica sejam direcionadas a especialistas em educação. Tal medida visa proporcionar maior eficiência na resolução de problemas, além de contribuir para a melhoria da experiência dos usuários no AVA, promovendo um ambiente de aprendizagem mais acessível e eficaz.
Responsável pela melhoria: Coordenação/Gestão do Curso

Proposta de melhoria 2
Elemento da trilha: Videoaula
Problema identificado: Vídeos antigos (alguns com mais de 10 anos) e falta de acessibilidade em Libras.
Proposta de melhoria: Recomenda-se a produção de novas videoaulas que apresentem conteúdos atualizados, abrangendo informações, dados e referências produzidos nos últimos três anos, de modo a garantir a contemporaneidade e a relevância do material didático oferecido. Ademais, é imprescindível que essas videoaulas sejam desenvolvidas em conformidade com as diretrizes de acessibilidade, contemplando a inserção de recursos como tradução em Língua Brasileira de Sinais (Libras), legendas em português e transcrição integral do conteúdo audiovisual. Tais medidas visam assegurar a inclusão de estudantes com diferentes necessidades, promovendo a equidade no acesso ao conhecimento e contribuindo para a efetivação de um ambiente educacional mais democrático e acessível a todos.
Responsável pela melhoria: Professor Especialista

Proposta de melhoria 3
Elemento da trilha: Feedback
Problema identificado: Avaliações apenas como "satisfatório/insatisfatório" sem comentários construtivos.
Proposta de melhoria: Rubricas de avaliação que apresentem critérios claros, objetivos e previamente definidos, a fim de orientar tanto os avaliadores quanto os estudantes quanto às expectativas e aos parâmetros de desempenho exigidos em cada atividade. Além disso, torna-se imprescindível a exigência de feedbacks qualitativos detalhados para todas as atividades avaliativas, de modo a proporcionar aos estudantes orientações construtivas e específicas acerca de seus desempenhos, favorecendo o processo de aprendizagem contínua. Ressalta-se, ainda, a necessidade de vedar a utilização de respostas compostas exclusivamente por emojis ou outros símbolos não verbais, garantindo, assim, a efetividade da comunicação e a qualidade do retorno fornecido aos discentes.
Responsável pela melhoria: Tutor

Proposta de melhoria 4
Elemento da trilha: Checkout de Presença
Problema identificado: Número de atividades enviadas muito inferior ao número de alunos matriculados.
Proposta de melhoria: Desenvolver a implementação de estratégias diversificadas com o objetivo de promover o aumento da participação dos estudantes no Ambiente Virtual de Aprendizagem. Entre as ações sugeridas, destaca-se a utilização de lembretes automáticos, enviados por meio de notificações eletrônicas, para estimular o cumprimento de prazos e a realização das atividades propostas. Ademais, sugere-se a adoção de elementos de gamificação, como a atribuição de distintivos (badges) e a criação de rankings de desempenho, visando incentivar o engajamento dos alunos por meio de mecanismos lúdicos e competitivos. Por fim, ressalta-se a importância do acompanhamento personalizado dos estudantes considerados inativos, por meio de intervenções específicas e direcionadas, com o intuito de identificar possíveis dificuldades e promover o reengajamento desses discentes nas atividades acadêmicas. Essas medidas, em conjunto, contribuem para a construção de um ambiente educacional mais dinâmico, inclusivo e motivador.
Responsável pela melhoria: Tutor

Proposta de melhoria 5
Elemento da trilha: Modelo do Planejamento da Ação de Extensão
Problema identificado: Uso excessivo de cópia e cola sem observação por parte da tutoria.
Proposta de melhoria: Implementação de uma ferramenta de detecção de plágio integrada ao Ambiente Virtual de Aprendizagem (AVA), com o objetivo de assegurar a originalidade e a integridade dos trabalhos acadêmicos submetidos pelos estudantes. Tal ferramenta deve ser capaz de identificar, de forma automática e eficiente, possíveis ocorrências de cópia inadequada de conteúdos, promovendo, assim, a ética e a honestidade intelectual no âmbito educacional. Adicionalmente, destaca-se a necessidade de capacitar os tutores e demais profissionais envolvidos no processo de avaliação, por meio de programas de formação continuada que os habilitem a reconhecer e lidar adequadamente com situações de plágio. Essa capacitação deve abranger tanto o uso da ferramenta

de detecção quanto a abordagem pedagógica dos casos identificados, orientando os estudantes quanto à importância do respeito aos direitos autorais e à produção de trabalhos originais. Dessa forma, busca-se fortalecer a cultura da integridade acadêmica e contribuir para a qualidade do ensino ofertado.
Responsável pela melhoria: Coordenação/Gestão do Curso

Proposta de melhoria 6
Elemento da trilha: Fórum do Módulo
Problema identificado: A estrutura dos módulos é sempre igual, o que deixa as aulas repetitivas e pode tornar o aprendizado cansativo para os alunos.
Proposta de melhoria: Redesenhar a estrutura dos módulos do curso, de modo a contemplar uma maior diversidade de atividades pedagógicas que promovam o engajamento e o desenvolvimento de competências dos estudantes. Entre as estratégias recomendadas, destacam-se a inclusão de estudos de caso interativos e simulações de mediação, que favorecem a aplicação prática dos conhecimentos e o desenvolvimento de habilidades profissionais. Sugere-se, ainda, a oferta de podcasts com conteúdos atualizados para diversificar os formatos de aprendizagem, bem como a realização de debates síncronos mensais, promovendo a interação, o pensamento crítico e a construção coletiva do conhecimento. Tais iniciativas, planejadas de forma integrada, visam tornar o processo de ensino-aprendizagem mais dinâmico, inclusivo e alinhado às exigências atuais da educação.
Responsável pela melhoria: Coordenação/Gestão do Curso

Proposta de melhoria 7
Elemento da trilha: Enunciado de atividade ou avaliação
Problema identificado: Não está disponível no AVA uma divisão clara da carga horária destinada a cada atividade, os critérios detalhados para todas as avaliações, não está completamente informado.
Proposta de melhoria: Incluir no AVA de informações detalhadas acerca da distribuição da carga horária destinada a cada atividade proposta, de modo a proporcionar maior transparência e clareza quanto ao planejamento do curso. Além disso, é fundamental disponibilizar, de forma acessível aos estudantes, o sistema de pontuação completo referente a todas as avaliações, explicitando os critérios utilizados para a atribuição de notas e o peso de cada atividade no cômputo final da avaliação. Essas medidas visam assegurar a compreensão dos estudantes sobre a organização do curso, favorecer o acompanhamento do próprio desempenho e promover uma gestão acadêmica mais eficiente e transparente.
Responsável pela melhoria: Professor Especialista

Proposta de melhoria 8
Elemento da trilha: Modelo do Planejamento da Ação de Extensão
Problema identificado: O problema é que nem todos os materiais das aulas (como vídeos, textos e atividades) são feitos de um jeito que todas as pessoas possam usar. Por exemplo, faltam versões em Libras, legendas, audiodescrição ou opções para leitores de tela. Isso faz com que alunos com deficiência tenham dificuldade para aprender, porque não conseguem acessar todo o conteúdo.
Proposta de melhoria: os materiais disponibilizados no Ambiente Virtual de Aprendizagem (AVA), incluindo vídeos, textos e atividades, sejam apresentados em formatos plenamente acessíveis,

em conformidade com as diretrizes de acessibilidade e inclusão. Para tanto, é imprescindível que os vídeos contenham tradução em Língua Brasileira de Sinais (Libras), legendas em português e recursos de audiodescrição, a fim de atender às necessidades de estudantes surdos, com deficiência auditiva ou visual. Ademais, os textos e demais conteúdos devem ser compatíveis com leitores de tela, assegurando a plena compreensão e navegação por parte de pessoas com deficiência visual. Tais medidas são fundamentais para promover a equidade no acesso à informação, garantir a participação de todos os estudantes e contribuir para a construção de um ambiente educacional verdadeiramente inclusivo.

Responsável pela melhoria: Coordenação/Gestão do Curso

Proposta de melhoria 9

Elemento da trilha: Fórum do Módulo

Problema identificado: As respostas dos alunos nas avaliações não ser anônimas e não existe um resumo semestral do que eles acham das aulas.

Proposta de melhoria: A revisão do formulário de avaliação da disciplina, com o objetivo de assegurar o completo anonimato das respostas fornecidas pelos estudantes, promovendo, assim, um ambiente de confiança e liberdade para a manifestação de opiniões e sugestões. Além disso, sugere-se a elaboração de relatórios semestrais que consolidem e analisem as percepções dos alunos em relação à disciplina, identificando pontos fortes e oportunidades de melhoria. Esses relatórios devem servir como subsídio para o aprimoramento contínuo do processo de ensino-aprendizagem, contribuindo para a elevação da qualidade acadêmica e para a promoção de práticas pedagógicas mais alinhadas às necessidades e expectativas do corpo discente.

Responsável pela melhoria: Professor Especialista

Proposta de melhoria 10

Elemento da trilha: Atualização

Problema identificado: O problema é que o conteúdo das disciplinas não passa por revisões frequentes e não há um grupo de diferentes profissionais para atualizar o material. Por causa disso, as aulas podem ficar desatualizadas e não acompanhar as mudanças nas práticas e nas leis.

Proposta de melhoria: A instituição de um ciclo bianual para a revisão e atualização integral de todos os conteúdos oferecidos no curso, a fim de garantir sua pertinência, atualidade e conformidade com as demandas acadêmicas e profissionais contemporâneas. Para a efetivação desse processo, sugere-se a formação de um comitê multidisciplinar, composto por especialistas de diferentes áreas do conhecimento, cuja atribuição será analisar criticamente o material didático, incorporando novas práticas pedagógicas, avanços científicos e eventuais alterações na legislação vigente. Essa abordagem visa assegurar que o curso permaneça alinhado às melhores práticas educacionais e às exigências legais, promovendo, assim, a excelência e a relevância da formação oferecida.

Responsável pela melhoria: Professor Especialista

Considerações finais

A implementação das propostas de melhoria delineadas neste plano possui potencial significativo para elevar a qualidade da tutoria e aprimorar o desempenho acadêmico dos estudantes no contexto da Educação a Distância (EaD). Diversos estudos apontam que a adoção de estratégias como

comunicação clara, acompanhamento individualizado, uso de recursos multimídia e estímulo à autonomia discente contribui para a consolidação de um ambiente virtual de aprendizagem mais acolhedor, motivador e eficiente, impactando positivamente a permanência e o engajamento dos alunos. O tutor, ao assumir as funções de mediador, facilitador e orientador pedagógico, desempenha papel central na superação de dificuldades acadêmicas, no desenvolvimento de hábitos de estudo, pensamento crítico e na promoção da autoconfiança dos estudantes ao longo de sua trajetória formativa. A literatura recente reforça que a presença ativa e engajada do tutor está associada à redução das taxas de evasão e à melhoria dos indicadores de desempenho acadêmico, especialmente quando o suporte tutorial é adaptado às necessidades individuais dos estudantes e fundamentado em práticas pedagógicas inovadoras. No âmbito das disciplinas que envolvem a curricularização da extensão, a atuação do tutor adquire relevância ainda maior. Além de auxiliar os estudantes na compreensão dos conteúdos, o tutor incentiva a reflexão crítica, o trabalho colaborativo e a articulação entre teoria e prática, promovendo a integração com a comunidade externa. Essa abordagem é fundamental para a formação cidadã e transformadora, pois amplia o alcance social da universidade e contribui para o desenvolvimento de competências éticas, sociais e profissionais. Assim, a tutoria em EaD revela-se elemento indispensável para a promoção de uma aprendizagem significativa, ao formar sujeitos críticos, autônomos e preparados para atuar de maneira ética e criativa na sociedade contemporânea. A efetividade desse processo depende, ainda, do investimento institucional na formação continuada dos tutores, na elaboração de planos tutorais estruturados e na adoção de estratégias pedagógicas inovadoras, que assegurem o suporte necessário aos estudantes e a constante atualização das práticas educacionais.

Referências

- MASETTO, Marcos Tarciso. **Mediação pedagógica e o uso da tecnologia**. In: Mediação pedagógica e o professor: teoria e prática. Campinas: Papirus, 2013.
- FREIRE, Paulo. **Pedagogia da autonomia: saberes necessários à prática educativa**. São Paulo: Paz e Terra, 2002.
- BELLONI, Maria Luiza. **Educação a distância. 7. ed**. Campinas: Autores Associados, 2015.
- PRETI, Oreste. **Educação a distância: fundamentos e políticas**. Cuiabá: EdUFMT, 2012.
- ALVES, Lynn; NOVA, Cristiane. **Educação a distância: uma nova concepção de aprendizado e interatividade**. São Paulo: Futura, 2003.