TRABALHO FINAL DE CURSO

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

PLANO DE AÇÃO PROPOSITIVO ÀS MELHORIAS PARA O AMBIENTE AVA DA DISCIPLINA “MEDIAÇÃO E CONCILIAÇÃO DE CONFLITOS”

Neide Aparecida Borges
neide.borges@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 total 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 análise detalhada dos pontos fracos e áreas passíveis de otimização para intervenções futuras.

Palavras-chave: Educação. AVA. Interação.

1. Introdução

A crescente demanda por uma educação a distância eficaz exige ambientes virtuais bem estruturados, que promovam o engajamento, a autonomia e a aprendizagem ativa dos estudantes. Este trabalho tem por base a análise do AVA Modelo da disciplina “Mediação e Conciliação de Conflitos”, estruturada em três módulos temáticos, de atividades assíncronas, com conteúdo teórico e prático, incluindo atividades extensionistas.

O objetivo central é apresentar um Plano de Ação propositivo, diagnosticando pontos de melhoria dos elementos da trilha de aprendizagem observados. Identificar os aspectos negativos no AVA Modelo proposto, e, a partir dessa análise, elaborar propostas de melhoria concretas e fundamentadas teoricamente, com foco na mediação pedagógica, na interação, na avaliação e na curadoria de recursos digitais, alinhando-se às melhores práticas identificadas na literatura acadêmica. Busca-se, assim, otimizar a experiência de aprendizagem dos estudantes, tornando o ambiente virtual mais engajador, intuitivo e eficaz no alcance dos objetivos pedagógicos da disciplina.

A estrutura deste documento contempla: introdução, diagnóstico do AVA, plano de ação, considerações finais e referências.

2. Diagnóstico do AVA Modelo

A análise do AVA Modelo da disciplina Mediação e Conciliação de Conflitos revelou um ambiente que contempla os elementos básicos para o desenvolvimento da disciplina a distância. Os elementos observados da trilha de aprendizagem selecionados para análise foram:

Fale com a tutoria: Canal de comunicação entre discentes e o professor tutor.

Fórum do módulo: Destinado à promover a interação e a troca de ideias entre os estudantes.

Vídeo aula: Disponibilizadas como parte do material didático, para apreciação visual e auditiva.

Checkout de presença: Mecanismo para registro da participação dos alunos.

Enunciado de atividade ou avaliação: Espaços destinados à apresentação das instruções das tarefas e avaliações.

Módulo de recuperação para o aluno: Oportunidade direcionada para que o estudante revise, pratique e compreenda melhor os conteúdos em que demonstrou dificuldades.

Curadoria de recursos digitais: Oferta de materiais complementares para aprofundamento.

Modelo do planejamento da ação de extensão: Guia para o desenvolvimento das atividades práticas da disciplina.

Modelo do relatório da ação de extensão: Reflete o resultado da avaliação das atividades extensionistas.

Feedback: Devolutiva quanto ao sistema de aprendizado

2.1 - Perfil da tutoria: Indicam que a tutoria e o acompanhamento das atividades a distância serão realizados por um professor tutor pelo AVA UFMS. Este modelo de tutoria centralizada em um professor é fundamental para garantir a orientação e o suporte pedagógico aos estudantes ao longo da disciplina. O tutor atua como facilitador, mas a interação é majoritariamente reativa. Falta proatividade para fomentar discussões, acompanhar dificuldades e personalizar o suporte.

A literatura destaca o papel do tutor como mediador do conhecimento, promotor do diálogo, da estrutura e da autonomia dos estudantes. Espera-se que o tutor desempenhe um papel ativo na mediação das discussões nos fóruns, no esclarecimento de dúvidas, no acompanhamento do desenvolvimento das atividades e na oferta de feedback construtivo, pois, a ausência de intervenções pedagógicas compromete a aprendizagem significativa.

2.2 - Fundamentação teórica: A análise e as propostas de melhoria para o AVA Modelo se fundamentam em princípios da aprendizagem online e em teorias pedagógicas que enfatizam a importância da interação, do engajamento e da clareza no processo educativo a distância.

Autores como Moran (2015), Kenski (2012) e Litto & Formiga (2009) defendem que o AVA deve ser um espaço dinâmico, centrado no aluno e mediado por interações significativas entre conteúdo, professor e estudantes. A tutoria, segundo Belloni (2009), tem papel essencial na mediação didática, promovendo reflexão e protagonismo discente. O tutor deve humanizar o ambiente, promover o diálogo e estimular a autonomia, conforme apontam Peters (2001) e Freire (2017).

3. Plano de Ação

3.1 - Proposta de melhoria 1

Elemento da trilha: Fale com a Tutoria

Problema identificado: Baixa utilização e demora nas respostas. O espaço *fale com a tutoria* está disponível no AVA, mas sua visibilidade é limitada, e não há indicação clara de tempo de resposta ou canais alternativos de contato. Isso gera insegurança nos estudantes quanto ao suporte pedagógico, dificultando a resolução de dúvidas que impactam diretamente na assimilação dos conteúdos, podendo causar ainda, sobrecarrega à tutoria com perguntas repetitivas que poderiam ser facilmente sanadas com um FAQ (relação de perguntas frequentes). O impacto na compreensão e aprendizado ocorre quando dúvidas pontuais não são esclarecidas rapidamente, interrompendo o fluxo de estudo e gerando possíveis lacunas no entendimento do conteúdo.

Proposta de melhoria: Reformular a apresentação do canal de tutoria no AVA, com destaque visual na trilha de aprendizagem, inclusão de horários de atendimento, prazos médios de resposta e link direto para mensagens. Sugerir a possibilidade de encontros síncronos periódicos com a tutoria, alinhando-se com outros elementos da trilha, como os fóruns e o feedback.

Responsável pela melhoria: Coordenação/Gestão do Curso

3.2 - Proposta de melhoria 2

Elemento da trilha: Fórum do Módulo

Problema identificado: Apesar da indicação do tutor de que o fórum é um ambiente de interação entre todos, não se observa um debate autêntico. Em alguns módulos, percebe-se uma baixa participação dos alunos nos fóruns de discussão. As postagens existentes, por vezes, são superficiais ou se limitam a cumprir a formalidade da atividade, sem aprofundamento nos temas propostos ou interação significativa entre os participantes. Essa falta de engajamento limita a troca de ideias, a construção coletiva do conhecimento e a oportunidade dos alunos expressarem diferentes perspectivas sobre a mediação e conciliação de conflitos. O impacto no aprendizado é a perda de um espaço rico para a discussão de casos práticos, análise crítica dos conceitos e desenvolvimento de habilidades de argumentação e escuta ativa.

Proposta de melhoria: Reformular as propostas de participação nos fóruns, tornando-as mais desafiadoras e conectadas com situações reais da área de mediação e conciliação. Promover a mediação ativa dos fóruns pelos tutores, com perguntas provocativas e acompanhamento das discussões. Estabelecer critérios de participação avaliados na rubrica, incentivando a contribuição significativa. Alinhar os temas do fórum com as atividades e vídeos para reforçar a integração dos conteúdos. Sugere-se a criação de estudos de caso para análise, debates sobre dilemas éticos, simulações de situações de conflito para discussão e a solicitação de feedback construtivo entre os colegas.
Responsável pela melhoria: Tutor

3.3 - Proposta de melhoria 3

Elemento da trilha: Videoaula

Problema identificado: Algumas vídeo-aulas são extensas, pouco dinâmicas e não interativas, o que compromete a atenção e o engajamento dos estudantes. Falta legenda da fala do apresentador, de um interprete de libras para acessibilidade, de mais slides ilustrativos e de exemplos práticos ou conexões com a realidade da mediação e conciliação.
Proposta de melhoria: Dividir as vídeo-aulas mais longas em segmentos menores, focando em tópicos específicos. Utilizar uma linguagem mais acessível e ilustrativa, com a inclusão de exemplos práticos, estudos de caso e relatos de experiências na área de mediação e conciliação. Considerar a utilização de recursos visuais dinâmicos (gráficos, animações, etc.) para facilitar a compreensão e manter o interesse dos alunos. Essa melhoria se alinha com os demais elementos da trilha ao tornar o conteúdo mais atraente e aplicável, preparando melhor os alunos para as atividades práticas e avaliações.
Responsável pela melhoria: Professor Especialista

3.4 - Proposta de melhoria 4

Elemento da trilha: Checkout de Presença

Problema identificado: O aluno não recebe feedback sobre sua postagem, fazendo com que qualquer texto produzido conte como presença, inclusive, quando não responde adequadamente as perguntas. O sistema de presença é automático e não verifica efetivamente a participação ativa do estudante no conteúdo. A ferramenta parece ser apenas um mecanismo formal para registrar a participação do aluno, sem necessariamente estar integrado a outras atividades ou elementos da trilha. Não há clareza sobre como essa

presença impacta a avaliação do aluno ou como ela se relaciona com o seu engajamento efetivo no processo de aprendizagem. O impacto no aprendizado é a perda da oportunidade de utilizar a presença como um indicador de engajamento e de fornecer feedback direcionado aos alunos menos participativos.

Proposta de melhoria: Integrar o checkout de presença com outras atividades do AVA, como a participação nos fóruns ou a visualização das vídeo-aulas. Poderia ser implementado um sistema que registre não apenas a presença, mas também o tempo de permanência nos recursos e a interação com os materiais. Essa informação poderia ser utilizada pela tutoria para identificar alunos com baixa participação e oferecer um suporte mais individualizado. Além disso, explicitar no plano de ensino como a frequência e o engajamento (além da avaliação formal) podem ser considerados na avaliação geral do aluno.

Responsável pela melhoria: Coordenação/Gestão do Curso

3.5 - Proposta de melhoria 5

Elemento da trilha: Enunciado de atividade ou avaliação

Problema identificado: Em alguns enunciados de atividades ou avaliações, observa-se uma falta de clareza nos critérios de avaliação e nas expectativas de desempenho. As instruções estão ambíguas ou incompletas, dificultando que o aluno compreenda exatamente o que se espera dele e como o seu trabalho será avaliado. Essa falta de clareza pode gerar insegurança, ansiedade e trabalhos que não atendem aos objetivos de aprendizagem propostos. O impacto no aprendizado é a dificuldade em direcionar os esforços de estudo e a possibilidade de uma avaliação que não reflita adequadamente o conhecimento adquirido.

Proposta de melhoria: Elaborar enunciados de atividades e avaliações que sejam claros, concisos e detalhados. Incluir explicitamente os objetivos de aprendizagem da atividade, os critérios de avaliação (que serão detalhados na rubrica), o formato esperado de entrega e os prazos. Sempre que possível, fornecer exemplos ou modelos para ilustrar o que se espera do aluno. Essa clareza se alinha com os demais elementos da trilha ao orientar o estudo do aluno, fornece um direcionamento para a aplicação dos conhecimentos e prepara o terreno para o feedback e a rubrica de avaliação.

Responsável pela melhoria: Professor Especialista

3.6 - Proposta de melhoria 6

Elemento da trilha: Módulo de recuperação para o aluno

Problema identificado: O módulo parece ser um recurso genérico, sem uma conexão direta com as dificuldades específicas apresentadas pelos alunos ao longo da disciplina. Não há informações claras sobre como o aluno será direcionado para este módulo ou como ele poderá identificar os conteúdos nos quais precisa se aprofundar. Essa falta de especificidade pode tornar o módulo de recuperação pouco eficaz, pois o aluno pode não saber por onde começar ou quais são os seus principais pontos fracos. O impacto no aprendizado é a perda da oportunidade de oferecer um suporte direcionado e eficiente para os alunos que não atingiram o desempenho esperado.

Proposta de melhoria: Personalizar o acesso ao módulo de recuperação com base no desempenho individual dos alunos nas atividades e avaliações anteriores. Ao identificar dificuldades em temas específicos, o sistema poderia direcionar o aluno para materiais de estudo complementares, exercícios de fixação ou vídeo-aulas de revisão focadas nessas áreas. Enviar notificações automáticas aos alunos elegíveis e ofertar plantão de dúvidas específico.

Responsável pela melhoria: Coordenação/Gestão do Curso

3.7 - Proposta de melhoria 7

Elemento da trilha: Curadoria de recursos digitais.

Problema identificado: Recursos extras pouco contextualizados. Não há informações claras sobre os critérios utilizados para a seleção desses recursos ou sobre como eles se conectam com o conteúdo principal da disciplina. Essa falta de direcionamento pode dificultar que o aluno explore materiais complementares de forma eficaz. O impacto no aprendizado é a perda da oportunidade de aprofundar o conhecimento por meio de diferentes fontes e perspectivas.

Proposta de melhoria: Ampliar a variedade de recursos digitais (artigos, vídeos, podcasts, links externos, etc.) e organizá-los de forma clara e intuitiva por módulo ou tema da disciplina. Incluir uma breve descrição de cada recurso, explicando sua relevância e como ele se conecta com o conteúdo principal. Incentivar a participação dos alunos na sugestão de novos recursos. Essa melhoria se alinha com os demais elementos da trilha ao enriquecer o material de estudo, oferecer diferentes abordagens sobre os temas e estimular a autonomia do aluno na busca por conhecimento.

Responsável pela melhoria: Coordenação/Gestão do Curso

3.8 - Proposta de melhoria 8

Elemento da trilha: Modelo do Planejamento da Ação de Extensão

Problema identificado: O modelo disponibilizado para o planejamento da ação de extensão é pouco detalhado e não orienta adequadamente os estudantes sobre os passos e critérios necessários, dificultando a elaboração de projetos consistentes. Essa falta de clareza pode gerar insegurança e planos de ação incompletos ou mal estruturados. O impacto no aprendizado é a dificuldade em aplicar os conhecimentos teóricos da disciplina em um contexto prático de extensão.

Proposta de melhoria: Elaborar um modelo mais completo e guiado, com etapas claras, exemplos práticos e critérios de avaliação. Disponibilizar vídeos explicativos, sessões de tutoria para esclarecimento com encontro online (síncrono), discussão do modelo e saneamento de dúvidas. Essa melhoria se alinha com os demais elementos da trilha ao fornecer um suporte mais eficaz para a aplicação prática dos conhecimentos, preparando melhor os alunos para a elaboração do relatório da ação de extensão.

Responsável pela melhoria: Professor Especialista

3.9 - Proposta de melhoria 9

Elemento da trilha: Modelo do Relatório da Ação de Extensão

Problema identificado: O modelo do relatório necessita de padronização e não contempla todos os aspectos relevantes da ação realizada, o que pode comprometer a qualidade, os critérios de avaliação, a forma de documentar as atividades realizadas e os resultados alcançados. Essa falta de orientação pode levar a relatórios incompletos, desorganizados ou que não evidenciam adequadamente o aprendizado e o impacto da ação de extensão; dificultando a sistematização da experiência prática e a reflexão crítica sobre o processo de mediação e conciliação em um contexto real.

Proposta de melhoria: Desenvolver um modelo padronizado, especificando as seções obrigatórias, os elementos a serem descritos em cada seção (objetivos, metodologia, atividades realizadas, resultados, análise crítica, etc.) e os critérios de avaliação. Oferecer workshops para capacitação na elaboração dos relatórios, apontando práticas exitosas sobre a forma de apresentar os dados e as reflexões. Essa melhoria se alinha com os

demais elementos da trilha ao orientar a documentação da experiência prática, facilitando a avaliação do aprendizado e a conexão com os conhecimentos teóricos da disciplina.

Responsável pela melhoria: Professor Especialista

3.10 - Proposta de melhoria 10

Elemento da trilha: Feedback

Problema identificado: Feedback genérico e não é totalmente anônimo, pois aparece o e-mail da pessoa que está preenchendo o formulário. É insuficiente em profundidade e frequência, limitando a orientação para melhoria e o estímulo à reflexão crítica sobre o próprio desempenho. Não auxilia o aluno a identificar seus pontos fortes e fracos, nem a compreender como melhorar seu desempenho futuro. A demora na entrega do feedback também diminui sua utilidade, pois o aluno pode já ter avançado para outros tópicos da disciplina. O impacto no aprendizado é a perda de uma oportunidade importante para a reflexão sobre o próprio processo de aprendizagem e para o desenvolvimento de estratégias de estudo mais eficazes.

Proposta de melhoria: Estabelecer uma rotina de feedbacks detalhados e construtivos, utilizando rubricas e exemplos específicos, priorizando a qualidade e a tempestividade do feedback. Incentivar o diálogo tutor-aluno para esclarecimento e acompanhamento do progresso fornecendo comentários específicos e detalhados sobre o desempenho do aluno em relação aos critérios de avaliação (que estarão explícitos na rubrica). Utilizar diferentes formatos de feedback (escrito, em áudio ou vídeo, quando pertinente). Incentivar o aluno a refletir sobre o feedback recebido e a utilizá-lo para aprimorar seu aprendizado. Essa melhoria se alinha com os demais elementos da trilha pois fornece um suporte individualizado para o desenvolvimento do aluno, reforçando a importância da auto avaliação.

Responsável pela melhoria: Tutor

4. Considerações finais

A educação a distância (EaD) tem se consolidado como alternativa viável e inovadora para o ensino superior, especialmente por meio de Ambientes Virtuais de Aprendizagem (AVA), que ampliam o acesso ao conhecimento e promovem novas formas de interação entre docentes, tutores e discentes. As propostas apresentadas neste plano visam não apenas corrigir falhas técnicas ou organizacionais do AVA, mas sobretudo

viabilizam um ambiente mais interativo, significativo e alinhado com os princípios da mediação pedagógica e da extensão universitária. Busca-se impactar positivamente a experiência de aprendizagem dos discentes na disciplina Mediação e Conciliação de Conflitos; fortalecer a comunicação, a interação, a clareza das atividades e a qualidade do feedback, promovendo um ambiente virtual mais engajador, colaborativo e eficaz no desenvolvimento das competências necessárias para a atuação profissional.

A tutoria desempenha papel central na mediação pedagógica, pois contribui para a humanização do AVA e para a construção de uma comunidade de aprendizagem mais ativa e inclusiva, especialmente, em disciplinas com carga horária extensionista, ao articular teoria e prática, estimular a reflexão crítica e apoiar o desenvolvimento de competências técnicas e socioemocionais.

5. Referências

BELLONI, Maria Luiza. *Educação a distância*. 3. ed. rev. e ampl. Campinas, SP: Autores Associados, 2009.

FREIRE, Paulo. *Pedagogia da autonomia: saberes necessários à prática educativa*. 43. ed. São Paulo: Paz e Terra, 2017.

KENSKI, Vani Moreira. *Educação e tecnologias: o novo ritmo da informação*. 6. ed. Campinas, SP: Papirus, 2012.

LITTO, Fredric M.; FORMIGA, Marcos. *Educação a distância: o estado da arte*. São Paulo: Pearson Education do Brasil, 2009.

MORAN, José Manuel. *A educação que desejamos: novos desafios e como chegar lá*. 5. ed. Campinas, SP: Papirus, 2015.

PETERS, Otto. *Aprendizagem aberta e a distância: uma abordagem holística*. São Leopoldo: Unisinos, 2001.