TRABALHO FINAL DE CURSO

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

MEDIAÇÃO E CONCILIAÇÃO DE CONFLITOS

Júlia Rafaela Gonçalves da Silva Machado
j.rafaela@ufms.br

Everton dos Santos de Santana
everton.santana@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 da disciplina "Mediação e Conciliação de Conflitos", integrante dos cursos de graduação do Programa UFMS Digital da Agead/UFMS. A disciplina possui a carga horária de 51 horas sendo 5 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 para: reformulação dos enunciados das atividades.

Palavras-chave: Educação a distância, Mediação pedagógica, Tutoria

1 Introdução

O trabalho que se segue expõe um Plano de Ação elaborado como a fase conclusiva do Curso de Especialização Lato Sensu em Tutoria em Educação a Distância, realizado pela Agência de Educação Digital e a Distância (Agead) da Universidade Federal de Mato Grosso do Sul (UFMS). O objetivo desse plano é sugerir aprimoramentos no modelo de tutoria da

disciplina Mediação e Conciliação de Conflitos, disponibilizada no Programa UFMS Digital. A disciplina tem uma carga horária total de 51 horas, conforme as diretrizes da curricularização da extensão no ensino superior.

O Ambiente Virtual de Aprendizagem (AVA Modelo) que foi examinado possui uma estrutura que inclui materiais teóricos, atividades de avaliação, fóruns de discussão e orientações voltadas para a extensão. Durante a avaliação, ficou evidente a necessidade de melhorias em vários aspectos da trilha de aprendizagem, especialmente em relação à clareza das instruções das atividades, um fator crucial para assegurar que os alunos compreendam as propostas e se envolvendo com o conteúdo.

O plano de ação é dividido em três seções principais: primeiramente, apresenta-se um diagnóstico detalhado do AVA Modelo empregado na disciplina. Em seguida, são expostos dez problemas identificados, juntamente com sugestões de melhoria ligadas a diferentes componentes da trilha pedagógica. Por último, as considerações finais destacam a relevância das propostas no aprimoramento da tutoria e no processo de ensino-aprendizagem na educação a distância.

2 Diagnóstico do AVA Modelo

A disciplina Mediação e Conciliação de Conflitos é parte integrante dos cursos de graduação do Programa UFMS Digital, fornecido pela Agência de Educação Digital e a Distância (Agead/UFMS), com uma carga horária total de 51 horas. No ambiente virtual de aprendizagem (AVA) Modelo, esta disciplina está dividida em quatro unidades temáticas, que incluem textos, vídeos, fóruns de discussão, atividades de avaliação e áreas destinadas à socialização das iniciativas de extensão.

A avaliação dos componentes da trajetória pedagógica revelou tanto aspectos positivos quanto áreas que precisam de melhorias. Embora o conteúdo dos materiais didáticos seja apropriado, falta variedade de formatos de mídia e métodos mais interativos que promovam uma aprendizagem ativa. Apesar de os fóruns de discussão estarem planejados em todas as unidades, eles carecem de uma orientação clara, prejudicando a participação dos alunos. Também foi notado que as instruções para as atividades não são

suficientemente claras ou contextualizadas, dificultando assim a compreensão dos objetivos e sua conexão com os conteúdos abordados.

O perfil de tutoria encontrado no AVA Modelo indica uma abordagem mais focada no aspecto técnico do que no pedagógico, priorizando o cumprimento de prazos e a resolução de dúvidas específicas. Não foram identificadas interações proativas que favoreçam a construção colaborativa do conhecimento, promovam reflexão ou questionem os temas discutidos na disciplina. Além disso, a conexão entre ações de extensão e a teoria ainda é incipiente, com escassa orientação sobre como aplicar essas ações de maneira prática ou sua relevância social.

A base teórica deste plano de ação se fundamenta nos estudos de Belloni (2001), que enfatiza a mediação pedagógica como um elemento essencial na educação a distância, e de Moran (2015), que destaca a função do tutor como um facilitador do aprendizado, não apenas como um transmissor de informações. Também se fundamenta nos princípios da curricularização da extensão, que buscam promover a formação cidadã e a relação entre teoria e prática, em conformidade com as diretrizes do Plano Nacional de Educação (PNE) e as resoluções do Conselho Nacional de Educação (CNE).

Com base nesse diagnóstico, foram identificados dez problemas prioritários no AVA Modelo, juntamente com propostas de melhorias que serão apresentadas no próximo capítulo, com o objetivo de fortalecer o papel do tutor como mediador da aprendizagem e aumentar o envolvimento dos alunos com os conteúdos e práticas da disciplina.

3 Plano de Ação

O plano de ação a seguir contém dez sugestões para aprimorar a disciplina Mediação e Conciliação de Conflitos, focando na clareza das instruções das atividades. Cada sugestão está ligada a um componente da trajetória pedagógica, com o objetivo de qualificar a tutoria e estimular melhor entendimento e participação dos alunos.

3.1 - Proposta de melhoria 1

Elemento da trilha: Atividade Avaliativa

Problema identificado: As instruções das avaliações usam uma linguagem muito técnica e pouco contextualizada, dificultando a compreensão pelos alunos, principalmente aqueles sem familiaridade anterior com os termos jurídicos.

Proposta de melhoria: Reescrever as instruções em uma linguagem mais simples, incluindo exemplos práticos ou situações que contextualizem a proposta. Esta mudança visa clarear as instruções e criar uma conexão mais eficaz entre teoria e prática.

Responsável pela melhoria: Equipe pedagógica da disciplina

3.2 - Proposta de melhoria 2

Elemento da trilha: Fórum Temático

Problema identificado: Embora os fóruns tratem de temas pertinentes, as instruções são imprecisas e não estimulam a reflexão crítica desejada, resultando em participações superficiais ou repetitivas.

Proposta de melhoria: Reformular as instruções dos fóruns com perguntas orientadoras e diretrizes claras sobre as expectativas para a participação, incentivando a utilização dos conceitos discutidos em situações reais.

Responsável pela melhoria: Tutor da disciplina

3.3 - Proposta de melhoria 3

Elemento da trilha: Trilha de Aprendizagem

Problema identificado: A organização da trilha não estabelece de maneira clara os objetivos de aprendizado para cada etapa, dificultando a autonomia do aluno na gestão de seus estudos.

Proposta de melhoria: Incluir introduções no começo de cada seção da trilha, especificando claramente os objetivos e as habilidades que se espera desenvolver ao longo do curso.

Responsável pela melhoria: Designer instrucional

3.4 - Proposta de melhoria 4

Elemento da trilha: Feedback das Atividades

Problema identificado: Os feedbacks fornecidos aos alunos sobre as atividades avaliativas costumam ser padronizados e genéricos, sem indicar claramente os pontos fortes e as áreas que precisam de melhorias.

Proposta de melhoria: Implementar formatos de feedback formativo personalizados, utilizando rubricas bem definidas e uma linguagem clara, destacando o desempenho do aluno e oferecendo orientações para melhoria.

Responsável pela melhoria: Tutor da disciplina

3.5 - Proposta de melhoria 5

Elemento da trilha: Roteiro de Estudo

Problema identificado: O roteiro semanal não oferece orientações claras sobre como realizar as atividades em uma sequência lógica, o que pode causar confusão e desorganização entre os alunos.

Proposta de melhoria: Reescrever o roteiro de maneira clara, sublinhando as etapas da semana, prazos e a ordem recomendada para a realização das tarefas, com links diretos para os recursos necessários.

Responsável pela melhoria: Coordenador da disciplina

3.6 - Proposta de melhoria 6

Elemento da trilha: Material Complementar

Problema identificado: Os enunciados que introduzem os materiais complementares não esclarecem sua relevância ou relação direta com os conteúdos principais da unidade. Isso reduz a motivação dos estudantes para consultar os recursos adicionais.

Proposta de melhoria: Reformular os enunciados de introdução aos materiais complementares para explicar, de forma clara e objetiva, como esses conteúdos ampliam ou aprofundam os temas estudados.

Responsável pela melhoria: Equipe pedagógica da disciplina

3.7 - Proposta de melhoria 7

Elemento da trilha: Vídeo de Apresentação da Unidade

Problema identificado: O texto que acompanha os vídeos não explica com clareza os objetivos da unidade ou o que o aluno deve absorver desse recurso.

Proposta de melhoria: Atualizar as descrições dos vídeos, detalhando o conteúdo abordado, os objetivos específicos e a relevância desse material na unidade.

Responsável pela melhoria: Tutor da disciplina

3.8 - Proposta de melhoria 8

Elemento da trilha: Instruções para Atividades de Extensão

Problema identificado: As instruções para as atividades de extensão são vagas, com textos que não elucidam como o aluno deve relacionar teoria e prática, causando dúvidas sobre a execução.

Proposta de melhoria: Revisar as instruções das atividades de extensão, deixando explícitos os objetivos, sugestões de ações viáveis e a maneira de registrar os resultados.

Responsável pela melhoria: Tutor de extensão / Coordenador

3.9 - Proposta de melhoria 9

Elemento da trilha: Área de Dúvidas

Problema identificado: O texto do fórum de dúvidas é muito curto e não motiva os alunos a utilizá-lo como um canal de apoio contínuo.

Proposta de melhoria: Reformular o texto da área de dúvidas, explicando claramente sua finalidade, os tipos de perguntas que podem ser feitas e o tempo médio para as respostas.

Responsável pela melhoria: Tutor da disciplina

3.10 - Proposta de melhoria 10

Elemento da trilha: Mensagem de Boas-Vindas

Problema identificado: A mensagem de boas-vindas é excessivamente formal e pouco convidativa, o que pode dificultar a criação de um vínculo inicial com os alunos.

Proposta de melhoria: Reescrever a mensagem em uma linguagem mais amigável, clara e encorajadora, explicando de forma simples como usar o AVA e qual é o papel do tutor no processo de aprendizagem.

Responsável pela melhoria: Tutor da disciplina

4 Considerações finais

As sugestões de aperfeiçoamento apresentadas neste plano de ação visam, principalmente, enriquecer a vivência de aprendizado na disciplina Mediação e Conciliação de Conflitos, focando na melhoria da clareza nas instruções das atividades. A comunicação pedagógica clara é fundamental para garantir que os alunos entendam totalmente as expectativas em cada fase do processo educacional. Ao simplificar, contextualizar e tornar os enunciados mais diretos, estabelece-se um ambiente de aprendizado mais inclusivo, que favorece a autonomia, a participação e o desempenho acadêmico dos alunos.

Além disso, a harmonia entre os componentes da trajetória pedagógica como: fóruns, guias de estudo, orientações voltadas à extensão e recursos complementares auxilia em uma mediação mais eficiente, promovendo uma experiência educacional integrada e relevante. Acredita-se que as melhorias sugeridas terão um impacto positivo na atuação dos tutores, fornecendo orientações mais claras para ajudar e acompanhar os alunos.

Nesse sentido, ressalta-se a relevância do tutor na Educação a Distância. O tutor não se limita a monitorar o progresso acadêmico, mas também desempenha a função de mediador pedagógico, facilitando a aprendizagem e atuando como um elo entre o conteúdo e as experiências dos alunos. Nas disciplinas que incorporam a prática extensionista, como esta, essa função se torna ainda mais significativa, pois requer habilidades para conectar teoria e prática e incentivar reflexões críticas e transformadoras.

Assim, investir na qualidade das instruções e na estrutura da trajetória de aprendizado é também valorizar a tutoria como um elemento chave para o êxito na educação a distância. Um tutor bem preparado, com materiais didáticos claros e consistentes, é capaz de converter desafios em oportunidades para o crescimento e aprendizagem valiosa.

5 Referências

BRASIL. Ministério da Educação. Diretrizes para a extensão na Educação Superior Brasileira. Brasília: MEC, 2018. Disponível em: <https://www.mec.gov.br>. Acesso em: 29 abr. 2025.

MOORE, Michael G.; KEARSLEY, Greg. Educação a distância: uma visão integrada. 4. ed. São Paulo: Cengage Learning, 2013.

MORAN, José Manuel. Desafios da tutoria na educação a distância. In: LITTO, Fredric M.; FORMIGA, Marcos (Org.). Educação a distância: o estado da arte. São Paulo: Pearson, 2009. p. 267–284.

MILL, Daniel. Tutoria e mediação pedagógica na EAD. In: ALVES, Lynn; NOVA, Cristiane (Org.). Educação a distância: fundamentos e práticas. Salvador: EDUFBA, 2013. p. 203–220.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE MATO GROSSO DO SUL. Plano de Desenvolvimento Institucional – PDI 2019-2023. Campo Grande: UFMS, 2018. Disponível em: <https://www.ufms.br>. Acesso em: 29 abr. 2025.