



AGEAD
Agência de Educação
Digital e a Distância



TRABALHO FINAL DE CURSO

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

ANÁLISE DO CURSO MEDIAÇÃO E CONCILIAÇÃO DE CONFLITOS

JAIR VENTURA

jair.ventura@ufms.br

FELIPE DE LIMA SILVA

felipe.l.silva@ufms.br

Resumo: Este plano de ação é resultado do Trabalho Final de Curso (TFC) 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 caminhos que podem impactar a qualidade da tutoria e o bom aproveitamento e aprendizagem dos estudantes, com destaque para a atuação do tutor frente aos desafios desta modalidade de ensino, sobretudo com relação a sua interação com os estudantes.

Palavras-chave: Tutoria. Mediação e conciliação de conflitos. UFMS.

1 Introdução

O Curso de Especialização Lato Sensu em Tutoria em Educação à Distância foi ofertado pela Universidade Federal de Mato Grosso do Sul (UFMS) e teve início no primeiro semestre de 2024. Para sua conclusão e a consequente obtenção do título de

especialista, fez-se necessária a realização de um Trabalho Final de Curso (TFC), que resultou na elaboração do presente Plano de Ação.

Neste trabalho, foi analisado o Ambiente Virtual de Aprendizagem (AVA) da disciplina extensionista de Mediação e Conciliação de Conflitos de um dos cursos de graduação do Programa UFMS Digital da Agead/UFMS. Ao final da análise, foram identificados dez pontos, onde se viu possibilidade de melhoramento, bem como foram sugeridas as respectivas melhorias e, ainda, quem seria o responsável por promovê-las.

Os apontamentos foram embasados no material didático disponibilizado pelo presente Curso de Especialização Lato Sensu em Tutoria em Educação à Distância e visaram otimizar o processo de ensino/aprendizagem entre os usuários da plataforma.

A disciplina analisada (Mediação e Conciliação de Conflitos) tem como objetivo, de acordo com seu plano de ensino, entender e utilizar os meios adequados de solução de conflitos como ferramentas e técnicas socialmente importantes na pacificação de conflitos sociais. Está dividida em três módulos, sendo eles: Sistema multiportas e solução de disputas (Módulo 1), Aplicação das formas consensuais (Módulo 2) e Ação extensionista: “Vamos mediar?” (Módulo 3); e possui carga horária de 51 horas, das quais 17 são dedicadas à realização de ações de extensão.

Optou-se por analisar a disciplina em questão, graças à profissão do autor deste TFC, que é Sargento da Polícia Militar de Santa Catarina e exerce atualmente suas funções na Corregedoria do 36º Batalhão de Polícia Militar de Fronteira (36º BPM/Fron), sediado no município de Dionísio Cerqueira, região extremo-oeste do estado. Isto, graças ao fato de que a missão da PM vai muito além da óbvia repressão aos crimes e contravenções e das eventuais prisões dos delinquentes, pois sua principal tarefa baseia-se na prevenção e na manutenção da ordem pública (Brasil, 1988, art. 144), atividades que requerem grande habilidade na mediação e na conciliação de conflitos.

Para atingir seu objetivo, o presente plano de ação ficou estruturado da seguinte maneira:

- Observação e análise pormenorizada do material disponível no ambiente virtual de aprendizagem da disciplina de Mediação e Conciliação de Conflitos (videoaulas, fóruns, chats, demais ferramentas síncronas e assíncronas, bibliografia, livros didáticos, etc);
- Identificação de pontos com potencial de serem melhorados, tais como inconsistências, erros diversos, obsolescência, falta de interação com estudantes, etc;
- Identificação dos responsáveis pelos ajustes (professor conteudista, professor tutor, tutor EaD, equipe pedagógica, equipe de apoio, etc);
- Escolha de 10 (dez) pontos a serem melhorados; e
- Sugestão das melhorias e indicação de quem seria o responsável por providenciá-las.

2 Diagnóstico do AVA Modelo

O AVA escolhido apresenta os seguintes elementos:

- Fórum (de avisos; de discussão; “tira dúvidas”; e “fale com a tutoria”), que, de acordo com Arguelho (2024, p. 41), “permitem a comunicação entre todos os integrantes do ambiente de forma assíncrona sobre um determinado assunto”.

Ainda segundo a autora, esta ferramenta, quando utilizada de forma estratégica por professores e tutores, “pode gerar envolvimento dos alunos encorajando o diálogo colaborativo, a participação ativa e o desenvolvimento de habilidades interpessoais importantes ao desenvolvimento acadêmico e pessoal”;

- Planos de aula, que são documentos que apresentam “subsídios para aplicação de uma metodologia que integra o processo de ensino, envolvendo o aluno de forma planejada e participativa”. (Takahashi & Fernandes, 2004);

- Videoaulas, que são, conforme definição dada por COSTA (2024, p. 13), “transmissões ao vivo ou gravadas que permitem a interação entre alunos e professores”, ou seja, são uma forma de ensino que utiliza recursos audiovisuais para transmitir o conhecimento, fazendo isso de forma dinâmica e criativa;

- Atividades de checkout de presença, consistindo em uma forma de avaliação, onde o aluno realiza uma postagem como resposta a questionamento específico, o que, de modo geral, vai comprovar sua participação; e

- Avaliação com questionário de perguntas de múltiplas escolhas, que possibilita “medir” o grau de aprendizagem do aluno, oferecendo um feedback assim que o teste é finalizado.

Já, com relação ao perfil do trabalho da tutoria, percebemos que pode ser classificado como “generalista”. Este perfil, de acordo com COSTA (2024, p. 28), é aquele que

possui uma ampla gama de conhecimentos e habilidades pedagógicas, permitindo-lhe atuar em diversas áreas e disciplinas. Sua função principal é oferecer suporte e orientação aos alunos em seus processos de aprendizagem, independentemente do campo específico de conhecimento. Em termos de qualificação profissional, o tutor generalista geralmente possui uma formação em Pedagogia, Educação ou áreas afins, que o capacita a compreender os princípios fundamentais da aprendizagem e do desenvolvimento humano. Sua atuação profissional abrange a facilitação de discussões em fóruns on-line, o fornecimento de feedback sobre atividades e o apoio na organização do material de estudo.

Ou seja, este profissional pode desempenhar importante papel, promovendo o engajamento dos alunos e fazendo a manutenção do ambiente de aprendizagem.

3 Plano de Ação

3.1 - Proposta de melhoria 1

Elemento da trilha: Checkout de Presença ▾

Problema identificado: No módulo 1, do total de alunos que entregaram a atividade, a maioria recebeu conceito “satisfatório”, no entanto não foi proporcionado ao aluno nenhum comentário, quer seja positivo, tampouco negativo. Mesmo aqueles que foram avaliados como “insatisfatório” não receberam retorno, o que resultou em grave prejuízo ao aluno, pela falta de feedback.

Proposta de melhoria: O responsável deve analisar cada texto postado, a fim de auferir a compatibilidade com a atividade proposta, classificando-o conforme o critério prédefinido. Depois disso, consignar os pontos fortes e fracos atingidos pelo avaliado, o que possibilitará ao aluno que concentre maiores esforços onde mais precisa melhorar.

Responsável pela melhoria: Tutor ▾

3.2 - Proposta de melhoria 2

Elemento da trilha: Checkout de Presença ▾

Problema identificado: A avaliação por conceitos “satisfatório” ou “insatisfatório” não se mostra um critério “justo”, já que o aluno que deixou apenas um pouco a desejar pode receber o mesmo grau de avaliação de outro aluno que atendeu apenas um pouco do que foi solicitado. Esse método pode gerar descontentamento ente os estudantes, desestimulando seu afincio nos estudos.

Proposta de melhoria: Disponibilizar melhores níveis para auferir as notas, por exemplo, de 5 a 10 pontos, conforme o grau de conformidade com a resposta, de tal forma que todos os alunos possam saber pormenorizadamente em qual nível de assimilação do conteúdo conseguiu chegar.

Responsável pela melhoria: Professor Especialista ▾

3.3 - Proposta de melhoria 3

Elemento da trilha: Fale com a Tutoria ▾

Problema identificado: Embora esta ferramenta tenha sido criada para funcionar de forma assíncrona, logo, não tendo a obrigatoriedade de resposta imediata, depois de levantadas as questões por parte dos alunos, percebemos que as respectivas respostas demoraram muitos dias para acontecer, o que gerou prejuízo aos alunos, já que suas dúvidas precisam ser sanadas o quanto antes, sob pena de receberem respostas obsoletas.

Proposta de melhoria: Estipular um prazo mais razoável para que o fórum seja respondido, o qual deve ser o mais rápido possível (por exemplo, não mais do que 24 horas), já que muitas questões levantadas precisam ser sanadas com rapidez.

Responsável pela melhoria: Tutor ▾

3.4 - Proposta de melhoria 4

Elemento da trilha: Fale com a Tutoria ▾

Problema identificado: A última mensagem enviada por um aluno ao fórum, datada de 12 de dezembro de 2024, não foi respondida. O aluno acionou a tutora, dizendo que

precisava falar com ela “urgentemente”, no entanto, não ficou registrada nenhuma resposta, o que pode indicar que o aluno ficou sem o retorno esperado.

Proposta de melhoria: Parece óbvio, mas todas as mensagens enviadas pelos alunos neste espaço devem obrigatoriamente ser respondidas, mesmo que seja apenas para indicar outro meio mais adequado para contato.

Responsável pela melhoria: Tutor ▾

3.5 - Proposta de melhoria 5

Elemento da trilha: Videoaula ▾

Problema identificado: O material disponibilizado não tem tradução em Língua Brasileira de Sinais (Libras), o que está em desacordo com a Lei nº 13.146, de 06 de julho de 2015 (conhecida como Estatuto da Pessoa com Deficiência), deixando, desta forma, de promover a inclusão de pessoas surdas.

Proposta de melhoria: Providenciar a tradução do material, através de profissional habilitado, a fim de se adequar aos seguintes termos da legislação.

A educação constitui direito da pessoa com deficiência, assegurados sistema educacional inclusivo em todos os níveis e aprendizado ao longo de toda a vida, de forma a alcançar o máximo desenvolvimento possível de seus talentos e habilidades físicas, sensoriais, intelectuais e sociais, segundo suas características, interesses e necessidades de aprendizagem. (Brasil, 2015, art. 27)

Responsável pela melhoria: Coordenação/Gestão do Curso ▾

3.6 - Proposta de melhoria 6

Elemento da trilha: Enunciado de atividade ou avaliação ▾

Problema identificado: O cronograma da trilha de aprendizagem, disponibilizado aos alunos, não apresenta o espaço de tempo dispensado para cada atividade, o que pode deixar o aluno desorientado quanto aos prazos para o seu cumprimento, inclusive, perdendo a chance de concluí-las.

Proposta de melhoria: Disponibilizar cronograma detalhado, contendo os prazos relativos a cada disciplina e atividade, fazendo com que o aluno possa se organizar da melhor forma.

Responsável pela melhoria: Professor Especialista ▾

3.7 - Proposta de melhoria 7

Elemento da trilha: Videoaula ▾

Problema identificado: O material está disponível na plataforma digital YouTube, o que não é de todo ruim, entretanto, assim acabam ficando mais “expostos” a ataques dos mais variados (hackers, spans, etc).

Proposta de melhoria: Proporcionar acesso apenas a alunos da UFMS, via senha ou outro mecanismo de defesa.

Responsável pela melhoria: Coordenação/Gestão do Curso ▾

3.8 - Proposta de melhoria 8

Elemento da trilha: Feedback ▾

Problema identificado: As avaliações finais, como foram propostas (em forma de questões de múltipla escolha) acabam dando retorno imediato ao estudante, pois assim que envia suas respostas ele já recebe uma nota e tem a possibilidade de ver seus erros e acertos. No entanto, naquelas atividades que dependiam de análise do avaliador (como o checkout de presença, fórum de discussão, etc), faltaram o feedback, deixando o aluno sem saber exatamente onde precisava melhorar.

Proposta de melhoria: Uma das etapas mais importantes do processo ensino/aprendizagem é o retorno que o avaliador promove ao avaliado, logo, a melhoria necessária consiste em fornecer, o mais rápido e da forma mais detalhada possível, o feedback da atividade, mostrando ao estudante quais são seus pontos fortes e, acima de tudo, apresentando os aspectos onde pode melhorar.

Responsável pela melhoria: Tutor ▾

3.9 - Proposta de melhoria 9

Elemento da trilha: Fórum do Módulo ▾

Problema identificado: No Módulo 1, embora a tutora tenha postado a primeira mensagem estimulando a participação de todos, ela interagiu muito pouco com os participantes, o que acaba arrefecendo o entusiasmo e atrapalhando o processo, já que esta ferramenta é muito poderosa quando consegue promover a troca de experiências e conhecimento.

Proposta de melhoria: Cabe ao tutor fomentar a interação entre os participantes, o que pode ser feito com provocações, lançando novos questionamentos aos alunos e incentivando a discussão sobre o tema proposto.

Responsável pela melhoria: Tutor ▾

3.10 - Proposta de melhoria 10

Elemento da trilha: Fórum do Módulo ▾

Problema identificado: A avaliação, na maioria dos casos, foi realizada através de um emoji (positivo, sorriso, etc) postado pela tutora. Embora muitos acreditem que “uma imagem fale mais que mil palavras” e possam entender que o emoji representa algo positivo, quando se trata de um curso sério, o que se espera são respostas bem elaboradas, que agreguem conteúdo e, acima de tudo, que tragam esclarecimento ao estudante.

Proposta de melhoria: Trazer aos alunos respostas bem elaboradas, agregando conteúdo positivo e proporcionando melhorias no processo. Mesmo quando se alcança uma avaliação “máxima”, sempre há algo a se comentar, que não seja apenas uma figurinha. Isso demonstra maior profissionalismo e traz ao aluno a sensação de que “do outro lado” as pessoas estão preocupadas com o que ele produziu.

Responsável pela melhoria: Tutor ▾

4 Considerações finais

A educação à distância não significa necessariamente que alunos, professores e tutores precisam estar longe uns dos outros, muito embora geralmente estejam, ao menos geograficamente. Com o advento das novas tecnologias, sobretudo depois da criação da internet, todos os atores envolvidos no processo ensino/aprendizagem estão tão perto quanto um clique na tela do seu aparelho de telefone celular, embora fisicamente possam estar a quilômetros de distância, já que a internet é o “espaço possível de integração e articulação de todas as pessoas conectadas com tudo que existe no espaço digital, o ciberespaço” (KENSKI, 2012, p.34)

Por outro lado, essa modalidade de ensino demanda muito mais dedicação, esforço e disciplina, não apenas por parte dos estudantes, mas também por aqueles que “proporcionam” o conhecimento. Quem procura um curso EaD, além dos menores custos financeiros, busca por comodidade e flexibilidade na organização dos seus horários, conciliando com as demais atividades cotidianas. Assim, quanto mais eficiente for a plataforma e o material disponibilizado, proporcionalmente maior será a qualidade do curso ofertado.

Obviamente que o aluno carece de habilidades específicas para se destacar nesta modalidade (foco, dedicação, disciplina, etc), porém a equipe nos bastidores também deve ser capacitada a altura. Desta forma, os pontos destacados acima, os quais entendemos que ainda poderiam ser otimizados, têm por objetivo tornar mais eficaz o processo ensino/aprendizagem, proporcionando ao estudante todo o suporte necessário para que ele consiga assimilar o conteúdo apresentado.

Nesta equipe, um personagem tem papel fundamental, o tutor. Como bem descreve COSTA (2024, p.10),

a palavra “tutor” tem sua origem etimológica na palavra latina “tutela”, que se refere ao ato de proteger, cuidar e orientar. Essa conexão com o termo tutela ressalta a responsabilidade de auxiliar ou guiar aquele que não pode ou não é capaz de responder por si.

Por outro lado, MORAN (2003, p. 1) ensina que

temos poucos profissionais capacitados para preparar e gerenciar cursos flexíveis semipresenciais e de educação a distância. É uma área de grande futuro, mas ainda estamos aprendendo fazendo, experimentando, pesquisando.

Assim, vemos que o profissional responsável pela tutoria exerce função bastante relevante dentro do processo ensino/aprendizagem, pois é ele quem promove a ligação entre os estudantes e os professores e conteudistas. Cabe ao tutor, também, fomentar a

interação, sanar dúvidas e encorajar os alunos na busca pelo conhecimento. Logo, quando temos um tutor bem capacitado e entusiasmado pelo que faz, seus alunos também estarão motivados para seguir até o final do curso e dele tirar o melhor proveito.

5 Referências

ARGUELHO, Mirian Brum. **Tecnologias digitais para EaD** [recurso eletrônico]. Campo Grande, MS: Ed. UFMS, 2024.

BRASIL. [Constituição (1988)]. **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988**. Brasília, DF: Presidência da República, [2016]. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Constituicao/Constituicao.htm. Acesso em: 25 abr. 2025.

BRASIL. **Estatuto da Pessoa com Deficiência**. Brasília, DF: Presidência da República, [2015]. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/l13146.htm. Acesso em: 26 abr. 2025.

COSTA, Andressa Florcena Gama da. **Tutoria e Mediação da Aprendizagem** [recurso eletrônico]. Campo Grande, MS: Ed. UFMS, 2024.

MORAN, José. **Educação inovadora presencial e a distância**. São Paulo, Loyola, 2003. Disponível em: https://moran.eca.usp.br/textos/tecnologias_eduacao/innov.pdf. Acesso em: 29 abr. 2025.

KENSKI, V. M. **Educação e tecnologias: o novo ritmo da informação**. Campinas: Editora Papirus, 2012. 141p.

TAKAHASHI, R. T.; FERNANDES, M. F. P. Plano de aula: conceitos e metodologia. **Acta Paul. Enf.**, São Paulo, v. 17, n. 1, p. 114-8, 2004.