



AGEAD
Agência de Educação
Digital e a Distância



TRABALHO FINAL DE CURSO

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

MELHORIA DE TUTORIA EAD: PLANO DE AÇÃO PARA DISCIPLINA DE MEDIAÇÃO E CONCILIAÇÃO DE CONFLITOS DA UFMS

João Ricardo Lima Brito

ricardo.brito@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: Mediação e Conciliação de Conflitos. Tutoria EaD. AVA Modelo.

1 Introdução

A Educação a Distância (EaD) está se consolidando cada vez mais como uma modalidade fundamental no cenário educacional da atualidade, principalmente por conta das crescentes demandas por flexibilidade e democratização do acesso ao ensino. Conforme dito por Vasconcelos (2023), a EaD proporciona práticas pedagógicas inovadoras que transcendem as barreiras tradicionais de tempo e espaço, dessa forma facilitando o acesso ao conhecimento e proporcionando oportunidades educativas alinhadas às necessidades sociais contemporâneas.

Neste cenário, o Ambiente Virtual de Aprendizagem (AVA) utilizado pelo Programa UFMS Digital tem obtido destaque como uma plataforma crucial para proporcionar a mediação pedagógica, principalmente em se tratando da disciplina de Mediação e Conciliação de Conflitos. O AVA Modelo garante uma interação eficiente entre os estudantes e a tutoria por meio de diversas atividades assíncronas, além de fóruns para discussão, videoaulas e ações extensionistas, conforme está descrito no plano de ensino da disciplina em questão (UFMS, 2024).

Esta disciplina visa implementar práticas pedagógicas que estejam voltadas para a aplicação direta dos conhecimentos teóricos em cenários reais, possibilitando, assim, impactos de maneira positiva na comunidade e com o intuito de aprimorar as competências dos estudantes na resolução de disputas. Segundo Zaffari (2018), a abordagem prática e interativa da mediação pedagógica busca potencializar a efetividade do ensino, procurando incentivar uma aprendizagem mais relevante e alinhada com os desafios atuais.

A partir disso, o trabalho em questão objetiva a realização de uma análise detalhada do AVA Modelo, dessa forma identificando os aspectos críticos que necessitam de melhorias para otimização da atuação tutorial e garantindo uma experiência de aprendizagem mais relevante para os estudantes. Portanto, ao basear-se nesta avaliação diagnóstica, foram propostas intervenções pedagógicas e estruturais específicas, fundamentadas nas recomendações metodológicas de autores presentes no plano de ensino da referida disciplina.

2 Diagnóstico do AVA Modelo

O AVA Modelo fornecido para disciplina de Mediação e Conciliação de Conflitos, da UFMS Digital, estruturou-se em módulos específicos, denominados por Sistema Multiportas de Solução de Disputas, Aplicação das Formas Consensuais e, por fim, Ação Extensionista: Vamos Mediar?. A análise que foi realizada abrangeu elementos fundamentais, sejam pedagógicos ou estruturais, destacando-se os fóruns de discussão, as atividades de presença, os questionários avaliativos, os materiais didáticos e as

videoaulas, todos ofertados em formato assíncrono, conforme está previsto no plano de ensino institucional (UFMS, 2024).

Durante a análise do ambiente virtual da disciplina, observou-se que a interação entre tutor e estudantes acontece principalmente de forma assíncrona, demandando estratégias didáticas específicas visando assegurar o engajamento constante e uma experiência educativa enriquecedora. No entanto, foram detectadas questões importantes que necessitam atenção adicional, tais como a baixa frequência e insuficiente qualidade das interações nos fóruns de discussão, tempo de resposta inadequado às dúvidas dos estudantes e ausência de clareza nas instruções das atividades extensionistas, aspectos que são reiterados nos feedbacks dos discentes e nas observações diretas do ambiente virtual.

Como embasamento teórico desse diagnóstico, destacam-se contribuições relevantes de autores que estão presentes no plano de ensino da disciplina. Guerrero (2022), por exemplo, enfatiza a importância do manejo adequado dos meios consensuais para a eficiência na resolução de conflitos, destacando a necessidade de uma abordagem ativa e participativa na mediação educativa. Por outro lado, Scavone Junior (2019) reforça a importância da mediação e da conciliação enquanto instrumentos cruciais na promoção de uma comunicação efetiva e no desenvolvimento de competências para a gestão pacífica de conflitos.

3 Plano de Ação

3.1 - Reformulação Estrutural do Planejamento Extensionista

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

Problema identificado: Estrutura genérica e orientações imprecisas no modelo atual dificultam o preenchimento adequado.

Proposta de melhoria: Revisar o modelo de planejamento, incluindo campos mais precisos e exemplos ilustrativos, permitindo uma melhor articulação entre teoria e prática pelos estudantes (SCAVONE JUNIOR, 2019).

Responsável pela melhoria: Coordenação/Gestão do Curso ▾

3.2 - Aprimoramento das Orientações para Relatórios

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

Problema identificado: Orientações pouco claras dificultam a compreensão sobre como estruturar adequadamente o relatório de extensão.

Proposta de melhoria: Desenvolver um guia didático detalhado, contendo etapas sequenciais, modelos comentados e explicações claras sobre critérios avaliativos (SCAVONE JUNIOR, 2019).

Responsável pela melhoria: Coordenação/Gestão do Curso ▾

3.3 - Melhoria na Objetividade dos Enunciados

Elemento da trilha: Enunciado de atividade ou avaliação ▾

Problema identificado: Enunciados extensos e vagos comprometem a clareza das atividades propostas.

Proposta de melhoria: Revisar e otimizar os enunciados, garantindo clareza, objetividade e coerência com os objetivos educacionais, além de prover exemplos práticos para facilitar a compreensão (MIKLOS & MIKLOS, 2021).

Responsável pela melhoria: Professor Especialista ▾

3.4 - Incremento da Interatividade nas Videoaulas

Elemento da trilha: Videoaula ▾

Problema identificado: A duração excessiva e baixa interação das videoaulas comprometem a eficiência pedagógica e a identificação institucional.

Proposta de melhoria: Produzir videoaulas curtas com inserção periódica de questionários interativos, priorizando gravações feitas diretamente pelos professores da disciplina, fortalecendo a identidade institucional (ZAFFARI, 2018).

Responsável pela melhoria: Professor Especialista ▾

3.5 - Efetividade nos Checkouts de Presença

Elemento da trilha: Checkout de Presença ▾

Problema identificado: Enunciados genéricos nas atividades de checkout resultam em respostas superficiais, dificultando a avaliação real da aprendizagem.

Proposta de melhoria: Reformular as atividades com questões reflexivas e específicas, incentivando uma conexão entre teoria e prática pessoal e acadêmica dos estudantes (SCAVONE JUNIOR, 2019).

Responsável pela melhoria: Professor Especialista ▾

3.6 - Transparência nas Rubricas de Avaliação

Elemento da trilha: Rubrica de Avaliação ▾

Problema identificado: Falta de detalhamento nas rubricas gera dúvidas sobre critérios avaliativos específicos.

Proposta de melhoria: Desenvolver rubricas detalhadas e transparentes, especificando claramente os critérios e níveis de desempenho esperados, facilitando a compreensão e preparação dos estudantes (ZAFFARI, 2018).

Responsável pela melhoria: Professor Especialista ▾

3.7 - Feedbacks Claros e Personalizados no Fórum do Módulo

Elemento da trilha: Fórum do Módulo ▾

Problema identificado: Ausência de feedbacks detalhados no fórum do módulo limita a capacidade de os estudantes identificarem áreas específicas para melhoria.

Proposta de melhoria: Estruturar uma seção específica para feedback no fórum do módulo no AVA, sendo baseada em rubricas de avaliação padronizadas, proporcionando devolutivas personalizadas e educativas (GUILHERME, 2016).

Responsável pela melhoria: Tutor ▾

3.8 - Ampliação das Intervenções Tutoriais

Elemento da trilha: Fórum do Módulo ▾

Problema identificado: A atuação limitada da tutoria nos fóruns dificulta a interação contínua e afeta o engajamento dos estudantes na construção coletiva do conhecimento.

Proposta de melhoria: Definir uma rotina mínima de três intervenções semanais por parte da tutoria nos fóruns, assegurando que cada participação promova orientação efetiva e estimule o aprofundamento das discussões (MIKLOS & MIKLOS, 2021).

Responsável pela melhoria: Tutor ▾

3.9 - Respostas Oportunas da Tutoria

Elemento da trilha: Fale com a Tutoria ▾

Problema identificado: Os atrasos nas respostas da tutoria às dúvidas enviadas pelos estudantes prejudicam o ritmo de aprendizado e geram insegurança quanto ao suporte pedagógico.

Proposta de melhoria: Implementar um compromisso de respostas em até 24 horas e oferecer horários adicionais para atendimento síncrono, proporcionando maior eficiência no suporte (GUILHERME, 2016).

Responsável pela melhoria: Tutor ▾

3.10 - Especialização Temática da Tutoria

Elemento da trilha: Fale com a Tutoria ▾

Problema identificado: A atribuição de tutor sem formação específica compromete a qualidade das mediações pedagógicas e das respostas oferecidas.

Proposta de melhoria: Selecionar tutor com formação acadêmica e experiência profissional alinhadas aos conteúdos da disciplina, garantindo suporte qualificado e maior profundidade conceitual (GUILHERME, 2016).

Responsável pela melhoria: Tutor ▾

4 Considerações Finais

As propostas de aprimoramento apresentadas neste plano de ação possuem bastante relevância para contribuir com a elevação da qualidade da tutoria EaD, possibilitando um maior envolvimento dos estudantes e favorecendo um processo de aprendizagem mais eficiente no cenário educacional a distância. Pois, ao incentivar uma participação mais ativa, expandir a interação nos ambientes virtuais de aprendizagem e assegurar uma maior clareza e objetividade nas atividades, busca-se aprimorar a experiência educacional e também o desempenho acadêmico dos discentes. O tutor desempenha um papel fundamental nesse processo, principalmente em disciplinas que contemplam a curricularização da extensão. Segundo Vasconcelos (2023) e Tartuce (2024), a atuação do tutor envolve funções de mediação, facilitação e incentivo, oferecendo acompanhamento individualizado aos estudantes, além de estimular a reflexão crítica e a articulação entre teoria e prática. Por fim, conclui-se que investir no fortalecimento das competências e estratégias utilizadas pela tutoria torna-se um passo crucial para alcançar a qualidade e a efetividade da tutoria EaD na disciplina de Mediação e Conciliação de Conflitos da UFMS.

5 Referências Bibliográficas

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

GUILHERME, Luiz Fernando do Vale de Almeida. **Manual dos MESCs: meios extrajudiciais de solução de conflitos**. Barueri: Manole, 2016.

MIKLOS, Jorge; MIKLOS, Sophia. **Mediação de conflitos**. São Paulo: Érica, 2021. ISBN 9786558110477.

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

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

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.

ZAFFARI, Eduardo Kucker. **Solução de Conflitos Jurídicos**. Porto Alegre: Ser - Sagah, 2018. recurso online. ISBN 9788595025233.