

TRABALHO FINAL DE CURSO

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

Aprimoramento de conteúdos na disciplina de Mediação e Conciliação de Conflitos: estratégias na tutoria e atualizações curriculares.

Cléverson Sicarelli de Oliveira
cleverson.sicarelli@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 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 possíveis caminhos que podem impactar a qualidade da tutoria e o bom aproveitamento da aprendizagem dos estudantes, com destaque às questões relacionadas ao feedback da tutoria, à agilidade na comunicação entre tutor e cursando, bem como melhorias significativas que serão sugeridas para atualização e aprimoramento dos materiais a serem disponibilizados durante o processo de aprendizagem.

Palavras-chave: Feedback do tutor. Comunicação. Materiais

1 Introdução

O presente trabalho visa contribuir com a melhoria e reformulação dos materiais pedagógicos disponibilizados no AVA de Mediação e Conciliação de Conflitos, sugerindo adaptações e possíveis revisões, observadas como necessárias, a fim de otimizar os conteúdos educacionais que são ofertados no ambiente virtual de ensino. O AVA modelo escolhido para a análise, foi o de Mediação e Conciliação de Conflitos. O trabalho objetiva-se na apresentação de propostas de melhorias dos conteúdos disponibilizados dentro da plataforma de ensino, visando a atualização e a reestruturação dos conteúdos ministrados na disciplina, tornando o currículo mais atrativo e um ambiente de aprendizagem mais interativo, oportunizando uma maior dinamicidade dos conteúdos e consequentemente, contribuindo com a redução dos índices de evasão e desistência do curso durante as etapas do processo educativo.

O plano de ação será estruturado com propostas de intervenções dos conteúdos ofertados, identificando e apontando os problemas do ambiente virtual de aprendizagem e oferecerá sugestões para substituir conteúdos, promover revisões, melhorias ou atualizações, contribuindo de forma significativa sobre os apontamentos apresentados, criando um ambiente de ensino colaborativo e eficaz.

2 Diagnóstico do AVA Modelo

Na avaliação do AVA Mediação e Conciliação de Conflitos, identifica-se algumas falhas, como inconsistências e desatualizações nas metodologias aplicadas durante o transcorrer do curso. Observa-se que o responsável pela tutoria pode contribuir de forma mais significativa e assertiva, diante do desinteresse e da baixa participação nas atividades propostas no decorrer do curso. Fora observado a baixa participação e interatividade entre cursistas e tutor nos fóruns dos módulos, falhas na comunicação entre o canal Fale com a Tutoria, com baixa interatividade no ambiente virtual, videoaulas extensas, algumas arcaicas, por vezes, desatualizadas em relação ao período em que está sendo utilizada. Constata-se também, falhas no Checkout de Presença, com comentários no feedback repetidos, apresentando uma única resposta para todos os casos, pouca dinamicidade e falta de engajamento.

Desse modo, o trabalho objetiva-se em propor ações positivas na tutoria para tornar o ambiente mais eficiente, acessível, colaborativo e atrativo, promovendo a resolução das inconsistências observadas no AVA, tornando o processo de ensino-aprendizagem mais eficaz no contexto acadêmico e institucional.

3 Plano de Ação

No plano de ação, 10 possíveis problemas identificados no AVA Mediação e Conciliação de Conflitos serão apresentados, bem como as possíveis sugestões de melhorias necessárias para o alcance do êxito no processo de ensino-aprendizagem.

3.1 - Proposta de melhoria 1

Elemento da trilha: Fórum do Módulo

Problema identificado: Nota-se a baixa interatividade entre tutor e cursistas durante os fóruns disponibilizados, o que pode contribuir para o desinteresse ou desmotivação no decorrer do curso, e que é somado a um fator mais relevante: a evasão ou desistência durante o processo de aprendizagem.

Proposta de melhoria: Exigir uma maior participação dos alunos e de respostas ou indagações pelo tutor, visando provocações e o despertar do interesse nos cursistas. Seria razoável a exigência mínima de duas participações no fórum, além de responder ao post de um outro cursista.

Responsável pela melhoria: Coordenação/Gestão do Curso

3.2 - Proposta de melhoria 2

Elemento da trilha: Fórum do Módulo

Problema identificado: Na situação, o tutor parece oferecer as mesmas contribuições para diferentes contextos e alunos, o que pode deixar a aparência de que as respostas são automáticas ou não possuem direcionamento condizente com que está sendo proposto, fato que pode contribuir para o desinteresse nas participações e contribuições dos cursistas, uma vez que podem considerar que as respostas são automáticas, sem monitoramento.

Proposta de melhoria: Como proposta de intervenção, o tutor pode administrar melhor seu tempo e dedicar-se em respostas com aparência de direcionamento ao

conteúdo postado, ou seja, em resposta ao conteúdo postado pelo cursista, com indagações e interpelações para cada caso em específico, visando uma participação mais ativa e coerente, sem o aspecto de respostas automáticas.

Responsável pela melhoria: Tutor

3.3 - Proposta de melhoria 3

Elemento da trilha: Fale com a Tutoria

Problema identificado: Por diversas vezes, nota-se alunos buscando o canal para explanar situações de dificuldades no acesso, relatos de erros nas postagens e dificuldades no acesso de forma geral, mesmo com a situação evidenciada, o tutor demora para responder ao cursista, o que contribui para o desinteresse do mesmo.

Proposta de melhoria: A proposta mais adequada seria que o tutor disponibilizasse um tempo maior do seu horário para responder e dar uma devolutiva aos alunos que recorressem à sua ajuda, otimizando seus horários e recebendo orientações e motivações por parte da coordenação.

Responsável pela melhoria: Coordenação/Gestão do Curso

3.4 - Proposta de melhoria 4

Elemento da trilha: Fale com a Tutoria

Problema identificado: Nota-se baixa interatividade no canal, com pouca devolutiva em relação aos problemas mencionados pelos cursistas e quando há respostas, não são adequadas à situação ou com baixa expressividade, sendo um Emoji a resposta ou interação com discente. Os elementos citados contribuem para com o desinteresse dos alunos.

Proposta de melhoria: Sempre buscar interações mais humanizadas, com impressões de feedbacks para a determinada situação, fator que influenciará na confiança do cursista, além de encorajá-lo a persistir e sempre solucionar as suas dificuldades.

Responsável pela melhoria: Tutor

3.5 - Proposta de melhoria 5

Elemento da trilha: Videoaula

Problema identificado: Durante as videoaulas, o cursista é redirecionado à página do YouTube, ambiente que possui anúncios, propagandas, e compromete o foco e atenção do aluno.

Proposta de melhoria: Disponibilizar a videoaula dentro do próprio ambiente virtual e somente redirecionar, caso o aluno queira ter acesso ao canal da Universidade na plataforma.

Responsável pela melhoria: Coordenação/Gestão do Curso

3.6 - Proposta de melhoria 6

Elemento da trilha: Videoaula

Problema identificado: Observa-se vídeos arcaicos, desatualizados para o período que está sendo aplicado, além de extenso, comprometendo o interesse dos cursistas.

Proposta de melhoria: Substituir as videoaulas antigas por conteúdos mais atualizados, que otimizem o tempo de duração e conteúdo da aula, garantindo um maior interesse por parte dos cursistas.

Responsável pela melhoria: Professor Especialista

3.7 - Proposta de melhoria 7

Elemento da trilha: Checkout de Presença

Problema identificado: Nota-se uma baixa participação e números de envios reduzidos dentro do elemento especificado, fator que demonstra a falta de engajamento e interação da sala.

Proposta de melhoria: Fomentar a participação dos cursistas dentro do ambiente, exigir participação mínima, com interações entre os alunos e tutor.

Responsável pela melhoria: Tutor

3.8 - Proposta de melhoria 8

Elemento da trilha: Checkout de Presença

Problema identificado: Os comentários do feedback dado pelo tutor são sempre o mesmo, repetido e aplicado o mesmo comentário a todos os alunos e situações, deixando a ideia de que a resposta é automática, diminuindo o interesse, além de ser um descrédito ao curso.

Proposta de melhoria: O tutor deve dedicar-se em oferecer respostas com especificidades, para cada caso, oferecendo a sensação de que trata cada aluno e caso como algo individual, particular. A coordenação pode sugerir que ele empenhe-se mais no feedback.

Responsável pela melhoria: Coordenação/Gestão do Curso

3.9 - Proposta de melhoria 9

Elemento da trilha: Enunciado de atividade ou avaliação

Problema identificado: Nota-se que há baixa participação e adesão dos cursistas nos envios das avaliações.

Proposta de melhoria: Promover o engajamento do aluno durante o transcorrer do curso, de modo que o aluno participe das atividades diárias, motive-se em permanecer e conclua com as atividades de avaliação no período específico.

Responsável pela melhoria: Coordenação/Gestão do Curso

3.10 - Proposta de melhoria 10

Elemento da trilha: Feedback

Problema identificado: Os feedbacks possuem características de mensagens automáticas, ou são por reações de emojis, considerando uma linguagem não adequada à situação, por desmotivar os cursistas.

Proposta de melhoria: Promover feedback adequado ao contexto em questão, dando uma devolutiva ao aluno, motivando-o.

Responsável pela melhoria: Tutor

4 Considerações finais

A tutoria no Ensino a Distância (EAD) desempenha um papel essencial na mediação do processo de aprendizagem, sendo um dos principais fatores que influenciam

positivamente no desempenho e na permanência dos estudantes. Em um ambiente virtual onde o aluno é protagonista e precisa desenvolver autonomia, o tutor atua como elo entre o conteúdo, a instituição e o estudante, oferecendo suporte pedagógico, técnico e emocional.

A presença de um tutor cada vez mais preparado, engajado e aliado a materiais didáticos bem elaborados, claros e acessíveis, contribui para a construção de um ambiente de aprendizagem mais eficiente e humanizado.

Para tanto, as propostas apresentadas no trabalho, visa contribuir para a melhor usabilidade e funcionalidade do ambiente virtual, elaborando conteúdos dinâmicos, interativos, capazes de impactarem diretamente na qualidade da tutoria oferecida para os discentes, garantindo um aprendizado de maior eficácia na educação à distância.

O papel do tutor torna-se tarefa imprescindível para o engajamento e motivação dos alunos e contribuirá através da mediação para com o melhor proveito durante o processo educativo. A atuação da tutoria transcende o papel de mediar conhecimento aos alunos. A boa relação entre tutor x aluno, torna-o protagonista do seu sucesso, oferecendo estímulos à sua autonomia, além de mantê-lo engajado, promovendo uma aprendizagem mais significativa durante o processo educativo.

5 Referências

ROESLER, J. Os parâmetros legais para uma educação à distância de qualidade. Pós – Graduação 2011. Leitura Fundamental. Aula 3 – A didática como indicador de qualidade da EAD, 2011.

SILVA, Maria Luzia Rocha da; MERCADO, Luis Paulo Leopoldo. A interação professor-aluno-tutor na educação on-line. Revista Eletrônica de Educação, [S. l.], v. 4, n. 2, p. 183–209, 2010. DOI: 10.14244/1982719999. Disponível em: <https://reveduc.ufscar.br/index.php/reveduc/article/view/99>. Acesso em: 26 maio. 2025.