

PLANO DE AÇÃO – TRABALHO FINAL DE CURSO

Especialização em Tutoria em Educação a Distância – UFMS Digital

Disciplina: Mediação e Conciliação de Conflitos

Havel Wilson Lima Cruz

RESUMO

O estudo empreendido buscou identificar desafios pedagógicos, comunicacionais e metodológicos que impactam a experiência formativa dos estudantes, considerando a estrutura da trilha de aprendizagem, os materiais didáticos, o funcionamento da tutoria, as estratégias avaliativas e a condução da atividade extensionista. Os resultados do diagnóstico evidenciaram a necessidade de maior objetividade nos enunciados, ampliação da mediação pedagógica ativa, diversificação dos materiais de apoio, detalhamento das rubricas e fortalecimento do acompanhamento na execução da ação extensionista. Com base nessas constatações, o Plano de Ação propõe intervenções factíveis e alinhadas às diretrizes institucionais, destinadas a qualificar a prática tutorial e aprimorar a integração entre teoria e prática no contexto da educação a distância. Espera-se que as ações sugeridas contribuam para uma aprendizagem mais clara, autônoma e significativa, reforçando o papel estratégico da tutoria na mediação dos processos formativos.

Palavras-chave: mediação; conciliação; tutoria; plano de ação.

INTRODUÇÃO

O presente Plano de Ação tem por finalidade analisar criticamente o Ambiente Virtual de Aprendizagem (AVA) da disciplina Mediação e Conciliação de Conflitos, ofertada pelo Programa UFMS Digital, com vistas ao aprimoramento dos processos de tutoria e ao fortalecimento das práticas pedagógicas aplicadas ao ensino a distância. Trata-se de uma disciplina de 51 horas, organizada em três módulos temáticos que abrangem, respectivamente, os fundamentos do sistema multiportas de solução de disputas, as técnicas consensuais de mediação e conciliação e, por fim, a realização da ação extensionista intitulada “Vamos Mediar?”, conforme apresentado no plano de ensino disponibilizado aos estudantes.

A realização do Trabalho Final de Curso (TFC) requer que o estudante examine minuciosamente o AVA Modelo, identificando aspectos pedagógicos, comunicacionais, metodológicos e avaliativos que possam ser aperfeiçoados. Tal análise fundamenta-se nos princípios da educação a distância, no papel mediador da tutoria e na necessidade de articulação entre teoria e prática, especialmente diante da natureza extensionista da disciplina. Ademais, considera-se o entendimento de que a mediação e a conciliação constituem instrumentos essenciais para a pacificação social, conforme previsto na Resolução n. 125/2010 do Conselho Nacional de Justiça, bem como nas obras de referência de Scavone Júnior (2020) e Vasconcelos (2023), amplamente adotadas no campo da solução consensual de conflitos.

Assim, o presente documento apresenta, inicialmente, o diagnóstico estrutural do AVA, considerando a organização da trilha de aprendizagem, os materiais didáticos, os processos comunicacionais e avaliativos e a condução da atividade extensionista. Em seguida, propõe dez ações objetivas, fundamentadas na análise realizada, com o intuito de promover melhorias significativas na experiência formativa. Desta forma, o Plano de Ação busca contribuir para a qualificação contínua da tutoria e para a consolidação de práticas pedagógicas coerentes com os objetivos formativos da disciplina e das diretrizes institucionais da UFMS Digital.

DIAGNÓSTICO DO AMBIENTE VIRTUAL DE APRENDIZAGEM

Organização da Trilha de Aprendizagem

A trilha de aprendizagem está estruturada em três módulos sequenciais que abordam, inicialmente, os fundamentos teóricos do sistema multiportas, avançam para as técnicas de mediação e conciliação e culminam na realização da ação extensionista. Observa-se, contudo, que a apresentação dos conteúdos, embora organizada e coerente, carece de maior previsibilidade para o estudante no que se refere à carga estimada de trabalho por unidade, bem como de explicitações sobre a relação entre os módulos e as etapas do projeto de extensão. A extensão, ainda que bem delineada no Módulo 3, aparece desvinculada da lógica formativa dos módulos anteriores, exigindo do estudante um esforço adicional para articular teoria e prática.

Além disso, verifica-se que os enunciados das atividades, especialmente aqueles relacionados ao planejamento e à realização da ação de extensão, apresentam-se extensos e pouco segmentados. Tal característica pode gerar sobrecarga cognitiva, comprometendo a autonomia e a compreensão imediata das etapas a serem cumpridas. A ausência de recursos visuais auxiliares, como fluxogramas, exemplos práticos ou checklists, também limita a clareza do percurso formativo.

Comunicação e Mediação Pedagógica

A análise do AVA indica que o fórum “Fale com a Tutoria” se encontra disponível para atendimento aos estudantes, conforme previsto no plano de ensino. Todavia, observa-se que a comunicação tende a assumir caráter predominantemente reativo, restringindo-se à resolução de dúvidas pontuais. A ausência de mensagens introdutórias acolhedoras, orientações semanais ou mediações proativas dificulta a manutenção de um acompanhamento pedagógico contínuo, especialmente em disciplinas que demandam planejamento e execução de atividades práticas, como a ação de extensão.

O modelo de feedback disponibilizado pelo tutor, embora funcional, apresenta limitações no que concerne à sistematização dos critérios avaliativos. Não se evidenciam rubricas detalhadas que explicitem níveis de desempenho ou expectativas de aprendizagem, o que dificulta ao estudante compreender os aspectos a serem aprimorados em suas entregas.

Material Didático

Os conteúdos dos módulos são pertinentes, atuais e fundamentados em legislações e autores de referência da área. Entretanto, verifica-se que o material se apoia majoritariamente em apresentações teóricas e expositivas, com escassez de exemplos aplicados, estudos de caso, transcrições simuladas de mediações ou demonstrações práticas das técnicas apresentadas. Essa característica reduz a potencialidade do desenvolvimento de competências práticas, essenciais para o êxito da proposta extensionista.

Adicionalmente, nota-se que a linguagem empregada nos textos é adequada, porém poderia ser revisitada à luz dos princípios da comunicação inclusiva e da acessibilidade, aproximando-se da diversidade do público da educação a distância.

Atividades Avaliativas e Rubricas

O cronograma da disciplina prevê atividades de checkout, fóruns e avaliações modulares, além do planejamento e do relatório da ação de extensão. Ainda que o conjunto avaliativo seja coerente com os objetivos da disciplina, identifica-se que as rubricas de avaliação não são disponibilizadas de forma detalhada no AVA. A ausência de critérios explícitos pode comprometer a transparência do processo avaliativo e dificultar a autoavaliação por parte dos estudantes.

Outro ponto observado refere-se à extensão e densidade dos enunciados das tarefas, que, por vezes, concentram múltiplas exigências em textos contínuos, dificultando a compreensão e prejudicando a fluidez das entregas.

Ação Extensionista “Vamos Mediar?”

O Módulo 3 apresenta clara organização das etapas da ação extensionista tais como capacitação, criação de materiais, realização da oficina e elaboração do relatório. Contudo, a execução prática requer elevado grau de autonomia, uma vez que não há materiais modelo, exemplos de ações anteriores ou orientações detalhadas quanto às expectativas de cada fase. A ausência desses elementos pode gerar insegurança entre os estudantes e impactar a qualidade dos produtos finais.

Ademais, não há espaço específico no AVA destinado exclusivamente às dúvidas sobre a ação extensionista, o que favorece a dispersão de questionamentos no fórum geral e aumenta a carga de mediação do tutor.

PROPOSTAS DE MELHORIA - PLANO DE AÇÃO

A mediação e a conciliação configuram métodos adequados de pacificação social, alinhados ao que estabelece a Resolução n. 125/2010 do Conselho Nacional de Justiça, que reforça a necessidade de um tratamento adequado dos conflitos por meio de práticas restaurativas e consensuais. Segundo Vasconcelos (2023), tais métodos privilegiam a autonomia das partes, a comunicação eficiente e a construção colaborativa de soluções.

Na perspectiva da educação a distância, o papel da tutoria é essencial para mediar processos, orientar estudantes e garantir que a aprendizagem ocorra de maneira significativa. A mediação pedagógica, exige comunicação clara, feedback contínuo e materiais acessíveis, especialmente em disciplinas de natureza prática e extensionista.

Dessa forma, o presente Plano de Ação fundamenta-se nas relações entre mediação de conflitos e mediação pedagógica, reconhecendo que ambas demandam diálogo estruturado, acolhimento, transparência e clareza procedimental.

A partir da análise diagnóstica apresentada, torna-se necessário delinear um conjunto de estratégias que possibilitem o aprimoramento do AVA das práticas de tutoria na disciplina Mediação e Conciliação de Conflitos. O plano de ação tem como propósito articular, de forma sistematizada, os principais problemas identificados e as respectivas propostas de melhoria, de modo a promover avanços consistentes na mediação pedagógica, na organização do curso, na clareza dos materiais e na execução da ação extensionista. Trata-se de um instrumento orientado à gestão acadêmica, que busca integrar teoria, prática e políticas institucionais, garantindo maior coerência e efetividade nas atividades formativas. A síntese dessas ações é apresentada no quadro a seguir, consolidando os elementos essenciais do processo de intervenção.

Nº	Problema identificado	Proposta de melhoria	Objetivo	Responsável
1	Enunciados extensos e pouco segmentados	Reescrita dos enunciados em etapas claras	Facilitar compreensão e execução	Equipe pedagógica e tutoria
2	Falta de acolhimento inicial	Criação de vídeo introdutório	Engajar e orientar o estudante	Tutoria
3	Feedbacks pouco estruturados	Padronização dos feedbacks formativos	Tornar avaliação mais clara e orientadora	Tutoria
4	Ausência de rubricas detalhadas	Criação de rubricas para atividades	Transparência e previsibilidade avaliativa	Tutoria e equipe pedagógica

5	Predominância de teoria abstrata	Inclusão de estudos de caso e exemplos	Fortalecer aprendizagem prática	Equipe pedagógica
6	Dificuldade no planejamento da ação extensionista	Criação de checklist com etapas e evidências	Organizar e orientar o estudante	Tutoria
7	Comunicação reativa	Publicação de mensagens semanais	Acompanhar percurso formativo	Tutoria
8	Ausência de modelos	Disponibilização de modelos preenchidos	Reduzir erros e aumentar autonomia	Tutoria e equipe pedagógica
9	Linguagem técnica excessiva	Revisão para linguagem inclusiva e acessível	Ampliar acessibilidade	Equipe pedagógica
10	Dúvidas difusas sobre a ação de extensão	Criação de fórum específico	Organizar comunicação e dúvidas	Tutoria

CONSIDERAÇÕES FINAIS

O Plano de Ação apresentado visa promover a melhoria contínua da disciplina Mediação e Conciliação de Conflitos, integrando práticas pedagógicas mais eficientes, comunicação clara e estratégias de mediação alinhadas às melhores práticas da educação a distância. As ações propostas são viáveis, pertinentes e coerentes com os objetivos institucionais do UFMS Digital, contribuindo para o fortalecimento da tutoria e para uma experiência formativa mais clara, acessível e significativa.

REFERÊNCIAS

- BRASIL. Conselho Nacional de Justiça. **Manual de mediação judicial**. 6. ed. Brasília: CNJ, 2016.
- BRASIL. Conselho Nacional de Justiça. **Resolução nº 125, de 29 de novembro de 2010**. Política Judiciária Nacional de Tratamento Adequado de Conflitos.
- BRASIL. Lei nº 13.140, de 26 de junho de 2015. **Dispõe sobre a mediação entre particulares**.
- BRASIL. Conselho Nacional de Justiça. Corregedoria Nacional de Justiça. **Provimento nº 149, de 30 de agosto de 2023**.
- ELLWANGER, Carolina. **Mediação e Conciliação de Conflitos**. Módulos 1, 2 e 3. UFMS Digital, 2024.
- GUERRERO, Luis Fernando. **Teoria Geral dos Processos**. 2. ed. Almedina, 2022.
- GUILHERME, Luiz Fernando do Vale de Almeida. **Manual dos MESC's**. 2. ed. Manole, 2022.

- SCAVONE JUNIOR, Luiz Antonio. **Arbitragem, mediação, conciliação e negociação.** 10. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2020.
- VASCONCELOS, Carlos Eduardo de. **Mediação de conflitos e práticas restaurativas.** 8. ed. Rio de Janeiro: Método, 2023.