

Perspectivas acerca do *Feedback* como Dispositivo para a Permanência na Educação a Distância

Perspectives on Feedback as a Device for Permanence in Distance Education

ISSN 2177-8310
DOI: 10.18264/eadf.v14i1.2084

Fernanda Fátima COFFERRI ¹ *
Tanise Paula NOVELLO ²

¹Universidade Federal da Fronteira Sul
– ERS 135 – Km 72, 200 – Erechim – RS –
BRASIL.

²Universidade Federal de Santa
Catarina – Rua Eng. Agrônomo Andrei
Cristian Ferreira, 240-432 – Carvoeira,
Florianópolis – SC – BRASIL.

*fernandacoffferri@hotmail.com

Resumo

A educação a distância é uma modalidade de ensino que tem se consolidado cada vez mais nos diferentes níveis. Assim, problematizar e compreender como acontecem os processos pedagógicos na educação a distância (EaD) é emergente. Nesse sentido, o presente artigo apresenta um recorte do amplo escopo que compõe essa modalidade de ensino, focando no *feedback* como um dispositivo para a permanência dos estudantes. O objetivo é analisar as perspectivas de tutores e professores acerca do *feedback* como elemento determinante para a permanência estudantil na EaD. A produção dos registros aconteceu durante um curso de formação de tutores de uma universidade federal brasileira em que tutores a distância registraram perspectivas e entendimentos acerca do *feedback*. Os registros produzidos foram analisados numa perspectiva qualitativa, a partir da análise de conteúdo (Bardin, 2011), sendo a discussão reflexiva-teórica organizada em duas seções: uma delas abordou os desafios e potencialidades do *feedback*, e a outra seção, o processo de orientação do professor ao tutor na elaboração de *feedbacks*. Por fim, o estudo aponta que, no processo de mediação pedagógica, as ações de professores e tutores são complementares e precisam ser articuladas, especialmente no processo de elaboração do *feedback*, no alinhamento de critérios avaliativos, objetivos pedagógicos, bem como nas questões que perpassam a disciplina. Tais elementos impactam na interação e no processo formativo dos estudantes, tutores e professores. Assim, o *feedback* se configura em um elemento determinante para a qualidade e permanência na educação a distância.

Palavras-chave: Educação a distância. *Feedback*. Tutor. Professor. Permanência.



Recebido 20/09/2024
Aceito 08/03/2024
Publicado 11/04/2024

COMO CITAR ESTE TRABALHO

ABNT: COFFERRI, F. F.; NOVELLO, T. P. Perspectivas acerca do *Feedback* como Dispositivo para a Permanência na Educação a Distância. *EaD em Foco*, v. 14, n. 1, e2084, 2024. DOI: <https://doi.org/10.18264/eadf.v14i1.2084>.

Perspectives on Feedback as a Device for Permanence in Distance Education

Abstract

Distance education is a teaching modality that has been increasingly consolidated at different levels. Thus, problematizing and understanding how the pedagogical processes in Distance Education (EaD) happen is emerging. In this sense, this article presents an excerpt of the broad scope that make up this teaching modality, focusing on feedback as a device for the permanence of students. The objective is to analyze the perspectives of tutors and teachers about feedback as a determining element for student permanence in distance education. To this end, the production of records took place during a training course for tutors at a Brazilian federal university in which distance tutors recorded perspectives and understandings about feedback. The records produced were analyzed from a qualitative perspective, based on Content Analysis (Bardin, 2011), with the reflective-theoretical discussion organized into two sections, one of which addressed the challenges and potential of feedback, and the other section the guidance process from teacher to tutor in the elaboration of feedback. Finally, the study points out that, in the process of pedagogical mediation, the actions of teachers and tutors are complementary and need to be articulated, especially in the feedback elaboration process, in the alignment of evaluative criteria, pedagogical objectives, as well as the issues that pervade the discipline. Such elements impact the interaction and training process of students, tutors and teachers. Thus, feedback is a determining element for the quality and permanence of distance education.

Keywords: *Distance education. Feedback. Tutor. Teacher. Permanence.*

1. Introdução

A educação a distância (EaD) tem se estabelecido progressivamente como uma modalidade de ensino presente no cenário educacional contemporâneo em diferentes níveis (cursos técnicos, graduação e pós-graduação). Sua consolidação se dá pela crescente demanda por flexibilidade e democratização da educação, bem como por transcender as barreiras físicas e temporais, permitindo que estudantes tenham acesso ao conhecimento em um formato de acordo com suas possibilidades. Além disso, com a ampliação do acesso à internet, essa modalidade de ensino tem desempenhado um papel essencial na democratização do ensino, possibilitando que um número crescente de pessoas, independentemente de sua localização geográfica ou circunstâncias pessoais, se insiram no contexto educacional. Nesse sentido, torna-se fundamental compreender a importância da EaD como uma alternativa de ensino viável e eficaz, capaz de atender às necessidades educacionais de um mundo em constante transformação.

De acordo com dados do Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas – Inep (2022), o Censo da Educação Superior mostrou números em que a EaD tem crescido de forma acelerada, pois o percentual de matriculados na EaD aumentou 274,3%, enquanto, nos cursos presenciais, houve queda de 8,3%. Ainda que os números sejam mais expressivos em universidades privadas, no ensino público a distância também houve aumento de vagas e de estudantes matriculados. Então, quando dialogamos sobre a educação superior no Brasil, é substancial contemplar a educação superior a distância, modalidade que tem se expandido significativamente nas últimas décadas, desde a sua regulamentação em 1996, e posteriormente,

com a criação da Universidade Aberta do Brasil (UAB), oficializada em 2006, que foi um momento importante para a ampliação de instituições de ensino superior públicas e dos cursos oferecidos.

A pandemia de Covid-19 também contribuiu para que os estudantes escolhessem essa modalidade de ensino. Vimos as universidades brasileiras adaptando-se rapidamente para dar continuidade aos processos formativos, em um contexto digital com demandas distintas. No início da pandemia, em 2020, o governo brasileiro criou a Portaria nº 343, de 17 de março de 2020¹, que regulamentava a educação, nos diferentes níveis, por meio do ensino remoto. Contudo, é preciso considerar que as características e a legislação da modalidade a distância são específicas e não podem ser confundidas com o ensino remoto, apesar de as ferramentas e os espaços digitais em que ocorreram se assemelharem.

Nesse sentido, é essencial problematizar, pesquisar e compreender as particularidades da EaD que contempla a organização curricular; mediação pedagógica; legislação, formação docente; atuação de tutores; elaboração de material didático, avaliações e recursos tecnológicos; gestão dos cursos e das ofertas, bem como das estruturas dos polos. Tais elementos são específicos da educação a distância e necessitam de estudos frequentes para dialogar com as mudanças sociais.

Os diversos elementos citados anteriormente demandam pesquisas e aprofundamentos. Nesse contexto, o presente estudo tem como foco dialogar sobre o *feedback* e a escolha por este tema está ancorada no estudo de Silva *et al.* (2022), que divulgou um panorama de pesquisas no contexto da EaD entre os anos de 2002 e 2021. A partir dos dados encontrados, os autores identificaram que, nas últimas duas décadas, o *feedback* foi um dos temas menos explorados nas pesquisas sobre a educação a distância.

Paiva (2003, p. 2) define que *feedback* é a “reação à presença ou ausência de alguma ação com o objetivo de avaliar ou pedir avaliação sobre o desempenho no processo de ensino-aprendizagem e de refletir sobre a interação de forma a estimulá-la, controlá-la ou avaliá-la”. Nesse contexto, entende-se que o *feedback* é, de modo particular, uma forma de interação existente no processo de ensino e na avaliação da aprendizagem dos estudantes.

Segundo Moore e Kearsley (2013), a interação é crucial para o engajamento do aluno, a compreensão do conteúdo e o sucesso geral na aprendizagem a distância. No contexto da EaD, o *feedback* é basilar na experiência de aprendizagem dos alunos. Por meio de comentários detalhados em avaliações, os tutores e professores fornecem orientações construtivas, destacando avanços e apontando elementos que podem ser desenvolvidos pelos estudantes. Além disso, a participação ativa nos diferentes espaços de interação é enriquecida por *feedbacks* que instiguem a reflexão crítica e promovam a colaboração entre os alunos. A interação formativa, oferecida ao longo do curso, visa aperfeiçoar continuamente o desempenho, permitindo que os estudantes revisitem suas trajetórias de aprendizagem.

Assim, este estudo tem como objetivo analisar as perspectivas de tutores e professores acerca do *feedback* como elemento determinante para a permanência estudantil na educação a distância. Para tal, é abordado o entendimento de *feedback* por diferentes autores. Na sequência, é descrito o contexto de produção de registros que se deu em um curso de formação continuada de tutores. Ademais, é elaborada uma discussão reflexiva-teórica na perspectiva de tutores e professores acerca dos registros obtidos na pesquisa que apontam para a importância do *feedback* como dispositivo que influencia na motivação, no engajamento e, conseqüentemente, na permanência dos estudantes.

2. Feedback: Entendimentos e Reflexões

A interação é uma das principais formas de se conceber a construção do conhecimento em cursos na

1 Disponível em: <https://www.in.gov.br/en/web/dou/-/portaria-n-343-de-17-de-marco-de-2020-248564376>.

modalidade a distância. Entre as diversas ferramentas que desencadeiam os processos de comunicação, pode-se citar o fórum, as escritas coletivas, o envio de tarefas, entre outras. É a partir das interações suscitadas que acontece o envio de *feedback* pelos tutores a distância e professores das disciplinas. Cabe destacar que comumente a prática de envio dos *feedbacks* individualizados é realizada pelos tutores, uma vez que os professores preconizam a elaboração e organização dos materiais e atividades, assim como orientam os tutores a distância sobre os percursos pedagógicos da disciplina.

De acordo com Belloni (2005), a interação é um atributo que envolve alunos e professores numa experiência de aprendizagem a distância. O meio utilizado é apenas o recurso que pode viabilizar a interação, mas não é ele quem a faz. Assim, na educação a distância, a relação entre *feedback* e interação proporciona uma experiência de aprendizado significativa. Ao receber *feedback* regular, os estudantes entendem melhor os conceitos abordados e engajam-se mais ativamente ao longo do curso. A interação é instigada pelo *feedback* dos tutores e professores e, por sua vez, desencadeia um ciclo contínuo que impulsiona o estudante a permanecer no seu processo formativo de forma autoral, comprometida e dinâmica. Dessa forma, as tecnologias amplificam as oportunidades de interação mediada, ao mesmo tempo em que possibilitam a interação por meio de uma variedade de recursos disponíveis nos cursos de EaD.

Por conseguinte, o papel do tutor é fundamental, pois é a partir do diálogo estabelecido por meio do *feedback* que serão tecidas as orientações para a construção do conhecimento. Assim, estabelecer um alinhamento com o professor responsável sobre as intencionalidades pedagógicas é basilar para que o *feedback* cumpra seu papel. Esse processo de interação desencadeado pelos comentários qualitativos postados pelo professor e/ou tutor permitirá que o estudante reflita sobre o seu fluxo de estudos e faça os direcionamentos necessários no seu percurso formativo.

Moore e Kearsley (2013) descrevem o *feedback* como um processo essencial para fornecer informações aos estudantes sobre seu desempenho, ajudando-os a ajustar e aprimorar seu processo de aprendizagem. Os autores destacam a relevância do *feedback* contínuo na educação a distância, que pode ser oferecido por meio de diversas modalidades, como comentários escritos, discussões em fóruns on-line, videoconferências e avaliações formativas. O *feedback* efetivo na educação a distância promove a autorreflexão, o engajamento e o crescimento do estudante. (Moore; Kearsley, 2013).

Assim, o *feedback* é um elemento importante na educação a distância, no sentido de dinamizar os processos de ensinar e aprender, possibilitando que o aluno seja um sujeito ativo e que esteja em constante reflexão sobre o seu processo pedagógico. Em vista disso, é necessário que o *feedback* ofereça elementos claros para que o estudante consiga definir de que forma pode avançar nos estudos, ou retomar pendências que possam comprometer o entendimento do que está sendo estudado. A comunicação entre os atores precisa ser aperfeiçoada, sobretudo quando avaliamos o rápido crescimento dos cursos na modalidade de educação a distância (Abreu-e-Lima; Alves, 2011; Souza; Moraes, 2018).

Destaca-se a relevância que os *feedbacks* sejam enviados periodicamente para que os estudantes possam monitorar seu progresso e fazer os ajustes necessários num processo cíclico de retomada e avanço. É a partir do acompanhamento do *feedback* que os alunos percebem onde estão tendo sucesso e em quais atividades precisam ter mais dedicação, fato que pode contribuir para a motivação de permanecer e se engajar no curso.

Para além dos aspectos qualitativos na dimensão pedagógica, o *feedback* desempenha outro papel importante: o de criar vínculos entre estudantes, tutores e professores. Esse é um ponto importante, uma vez que a educação a distância pode ser isolada e solitária, e o *feedback* é um dispositivo que promove o senso de comunidade e engajamento no processo de aprendizagem, contribuindo diretamente para a permanência dos estudantes no curso. Nos últimos anos, a discussão em torno de estratégias para a permanência dos estudantes na modalidade a distância tem se ampliado, principalmente, em virtude dos índices de evasão.

A evasão na modalidade a distância decorre de diferentes fatores, incluindo diversos aspectos referentes à qualidade do curso, a reputação da instituição de ensino, bem como a motivação e as habilidades dos alunos, o sentimento de pertencimento, entre outros. Contudo, independentemente dos motivos, a taxa de evasão tem sido um ponto de atenção, segundo um estudo do Inep, órgão vinculado ao Ministério da Educação, em 2019 a taxa de evasão média na EaD no Brasil foi em torno de 33%. “Isso é significativamente maior do que a taxa média de evasão na educação presencial, que é de cerca de 18%” (Inep, 2020, p. 25).

Nesse sentido, é fundamental estudar aspectos que influenciam na permanência dos estudantes em cursos a distância. Em especial, pesquisar e problematizar o *feedback* é uma forma de contribuir para os estudos, visto que este potencializa a criação de um ambiente coletivo e colaborativo. Quando os estudantes se sentem parte de uma comunidade de aprendizagem, eles são mais propensos a permanecer envolvidos e comprometidos com seus estudos.

3. Metodologia

Com a intenção de analisar as perspectivas de professores e tutores acerca do *feedback* como elemento determinante para a permanência estudantil na EaD, este artigo tem seus registros produzidos a partir de um curso de formação de tutores oferecido pela equipe multidisciplinar² de uma universidade federal localizada no estado do Rio Grande do Sul.

A instituição em que ocorreu o estudo do presente artigo, integra as instituições públicas que ofertam cursos de graduação e pós-graduação na modalidade a distância, desde 2000, por meio de diferentes iniciativas governamentais. Em 2006, houve a expansão da Universidade Aberta do Brasil (UAB), quando se consolidou a Secretaria de Educação a Distância, caracterizada por um espaço que gere administrativa e academicamente os cursos ofertados. Essa secretaria foi oficialmente instituída pelos órgãos superiores da universidade em 2008 e, desde então, responsabilizou-se em promover a formação inicial e continuada de professores e tutores, o gerenciamento dos investimentos para aquisição de equipamentos e a organização de uma equipe multidisciplinar para apoio técnico e pedagógico aos professores que atuam tanto na modalidade presencial como na modalidade a distância. Tal equipe é constituída por sujeitos (acadêmicos e professores) de diferentes áreas do saber e envolve profissionais especialistas em desenho instrucional, revisão linguística, diagramação, ilustração, criação de videoaula, transmissão de videoconferência, suporte técnico, apoio pedagógico, entre outros (Novello, 2011).

Assim, os registros que subsidiaram essa pesquisa foram produzidos no âmbito de um curso de formação continuada de tutores que atuam em diferentes cursos na modalidade a distância. Cabe ressaltar que, para a realização dessa pesquisa, obteve-se o consentimento dos tutores que participaram da formação. Estes aceitaram colaborar com a pesquisa e assinaram o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE). Ademais, a coordenação de tutoria da UAB da instituição em questão também deu o consentimento para a realização da atividade de pesquisa. As perguntas foram entregues em formato físico, em que os tutores responderam às perguntas de forma anônima.

Cabe ressaltar que, além das atribuições específicas da tutoria diretamente no curso a que estão vinculados, faz parte da atuação dos tutores participar de cursos de formação inicial e continuada oferecidos periodicamente, com vistas a potencializar diálogos e a realizar um processo formativo com o grupo, a partir das necessidades e especificidades de cada curso.

A formação continuada consiste na realização, durante o semestre, de encontros semanais com os tutores a distância e dura cerca de quatro horas. Seu intuito é discutir questões técnicas e pedagógicas

2 O(s) autor(es) deste artigo participaram como ministrantes no curso de formação de tutores.

que permeiam as ações na tutoria. Atualmente, a proposta está organizada em blocos que contemplam quatro semanas:

- Primeira semana: discussão específica de assuntos relativos ao curso, com a participação dos professores e tutores; esse encontro é articulado e coordenado pelo coordenador de curso e de tutoria.
- Segunda semana: oficinas específicas destinada aos tutores novos, coordenadas pelo núcleo de tutoria da equipe multidisciplinar.
- Terceira semana: discussão teórica específica sobre EaD com a participação de todos os tutores, coordenada por um dos núcleos da equipe multidisciplinar ou pelos coordenadores de curso e tutoria.
- Quarta semana: oficinas permanentes destinada a tutores, professores e comunidade acadêmica em geral, nas quais são abordados como assunto mínimo: Moodle e produção de material (ao menos em uma oferta a cada semestre). Essas oficinas são temáticas, por demanda e de responsabilidade de todos os núcleos.

Após cada ciclo de quatro encontros, é iniciado um novo bloco de atividades que dá continuidade às discussões já desencadeadas ou contempla novas temáticas. A configuração da formação continuada de tutores é sempre revista, considerando as sugestões e especificidades do grupo. Os registros analisados nesse artigo foram produzidos durante a terceira semana, que teve a seguinte temática: “*Feedback*: entendimentos e perspectivas”. Nesse encontro, estiveram presentes nove tutores que atuavam em diferentes cursos de graduação e pós-graduação. O Quadro 1 dá visibilidade ao perfil dos participantes da pesquisa:

Quadro 1: Perfil dos participantes da pesquisa.

Tutor	Curso	Tempo de atuação na tutoria
A	Graduação em Pedagogia	4 anos
B	Graduação em Pedagogia	2 anos
C	Graduação em Pedagogia	1 semestre
D	Licenciatura em Letras	2 anos
E	Licenciatura em Letras	1 ano
F	Licenciatura em Letras	1 semestre
G	Especialização em Tecnologias na Educação	1 ano
H	Especialização em Tecnologias na Educação	1 ano
I	Licenciatura em Ciências	2 anos

Fonte: Elaborado pelos autores.

Durante a formação foram propostos diferentes momentos: (1) discussão coletiva e aspectos teóricos sobre a importância do *feedback*, (2) análise de alguns *feedbacks* selecionados anteriormente e, por fim, (3) o registro reflexivo sobre a importância do *feedback*. Nesse último momento, foi proposto que cada tutor preenchesse duas fichas contendo os seguintes questionamentos:

1. No seu fazer como tutor, quais os desafios e potencialidades que você percebe no processo de elaboração do *feedback*?
2. Se você fosse professor da disciplina, como orientaria o tutor na elaboração do *feedback* para os estudantes?

A abordagem utilizada para coletar e analisar os registros dessas perguntas foi sob uma perspectiva qualitativa de acordo com a metodologia de Gibbs (2009). Esta escolha justifica-se por permitir investigar e

compreender a subjetividade dos dados, contribuindo para o desenvolvimento de novas visões, teorias e *insights*. Além disso, visa discernir significados subjacentes aos registros por meio de uma imersão profunda no conteúdo. Este é um procedimento interativo e reflexivo que engloba a categorização, codificação e interpretação dos registros, promovendo uma apreensão enriquecedora e contextual do fenômeno em análise.

Desse modo, optou-se pela análise de conteúdo sob a ótica de Bardin (2011), visto que se trata de um enfoque metodológico que permite analisar informações qualitativas como entrevistas, documentos, textos, imagens e outras formas de registros. O procedimento de análise de conteúdo, conforme delineado pela autora, consiste em três fases principais: (1) preanálise, que engloba a leitura minuciosa do material, a identificação das unidades de registro (segmentos relevantes) e a definição das categorias ou temas que servirão para classificar e agrupar os dados; (2) exploração do material, que busca identificar padrões, conexões e variações nos dados, culminando na definição das categorias, as quais, nesse estudo, foram estipuladas a partir de três dimensões do repertório pedagógico: metodológica, formativa e de infraestrutura, e (3) análise dos resultados, interpretação dos registros, estabelecimento de relações entre as categorias e a construção de inferências teórico-reflexivas acerca do material analisado, levando em consideração o contexto no qual os registros foram gerados.

Assim, com base nos registros tecidos pelo grupo de tutores suscitado pelas problematizações propostas, operou-se as três fases da análise proposta por Bardin (2011) e desse processo de refinamento organizou-se dois eixos de discussão que subsidiarão a análise dos resultados. O primeiro contempla os desafios e potencialidades inerentes ao processo de elaboração do *feedback*, já o segundo eixo trata da orientação do professor ao tutor no que se refere à elaboração do *feedback*. Os resultados serão discutidos com base nos extratos produzidos pelos tutores e nos pressupostos teóricos que estudam a temática do *feedback* na educação a distância. Os excertos serão identificados com uma letra aleatória do alfabeto, a fim de garantir o anonimato dos participantes.

4. Resultados e Discussão

4.1 *Feedback*: Desafios e Potencialidades

Nesta seção analisam-se as percepções dos tutores sobre o questionamento referente aos desafios e às potencialidades no processo de elaboração de *feedback*. Evidencia-se que as experiências vividas no papel de tutor não se dissociam desse processo reflexivo. Além disso, a interação por meio do *feedback*, conforme já fora mencionado, contribui para a permanência do estudante na EaD. A partir da análise dos registros, destacam-se alguns elementos apresentados a seguir.

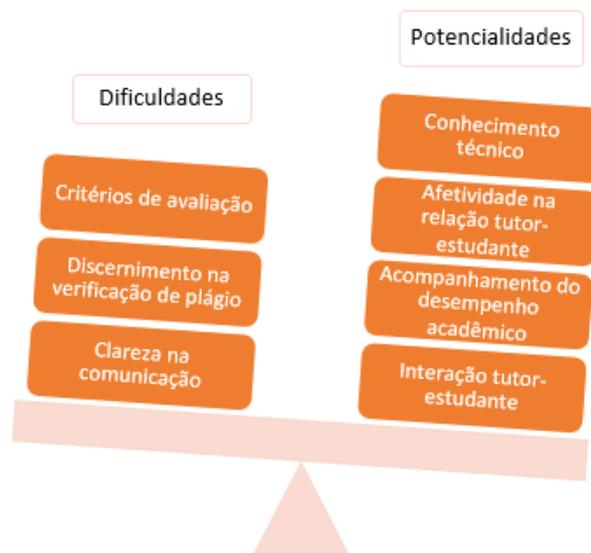


Figura 1: Desafios e potencialidades na elaboração de *feedback*.
Fonte: Elaborada pelos autores.

A figura anterior foi elaborada a partir dos achados referentes às dificuldades e potencialidades na elaboração do *feedback* na perspectiva dos tutores. Os critérios de avaliação, discernimento na verificação de plágio e clareza na comunicação são uma preocupação recorrente dos tutores, exigindo uma abordagem cuidadosa para garantir a permanência dos estudantes no curso. Tais dificuldades, inter-relacionadas, ressaltam a importância de estratégias pedagógicas para aprimorar a qualidade da EaD. No que se refere às potencialidades do processo, destacam-se o conhecimento técnico, a afetividade na relação tutor-estudante, o acompanhamento do desempenho acadêmico e a interação tutor-estudante. O *feedback* nessa perspectiva enriquece as orientações, cria um ambiente acolhedor e promove o desenvolvimento acadêmico e emocional dos estudantes. Por isso, a interação por meio do *feedback* é de suma importância para a formação acadêmica.

A partir dessas ponderações percebe-se a importância dos tutores, sejam presenciais ou a distância, uma vez que são os profissionais responsáveis por acompanhar e orientar os alunos durante o processo de aprendizagem. Nesse cenário, faz-se necessário oferecer formação de tutores para que estes se sintam aptos a compreender as necessidades e especificidades dos estudantes.

De acordo com Laurino e Novello (2012), a falta de regulamentação da profissão do tutor dificulta a consolidação de um grupo coordenado e estável de tutores, o que impacta também na formação de equipes de tutores capacitados, de forma contínua e em serviço. Em função disso, é indispensável que as instituições desenvolvam programas de capacitação de seu corpo de tutores, principalmente no que diz respeito à relação dialógica entre professores, tutores e estudantes.

A interação entre professores e estudantes é um aspecto fundamental para conceber a educação a distância. Embora a modalidade seja caracterizada pela flexibilidade e autonomia de tempo nos estudos, um aspecto é indispensável para criar um processo de ensino e aprendizagem de qualidade: a interação entre os *autores*³ envolvidos. O *feedback* é um dos principais dispositivos para promover essa interação e, nessa perspectiva, os tutores relatam a dificuldade em fornecer um retorno adequado aos estudantes.

3 Autor X ator: no ciberespaço saber e fazer transcendem barreiras geográficas e/ou burocráticas, assim a ressignificação do termo autoria, nesse contexto, se torna emergente. Em estudos no âmbito da EaD é comum encontrarmos o termo ator, no sentido de ser um partícipe do sistema de EaD. Contudo, nessa pesquisa optou-se pelo termo autor pelo fato de entendermos que a autoria não está restrita à ação de quem elabora o programa ou conteúdo prévio dos cursos. A autoria na EaD é um processo que contempla os processos interativos e a intervenção crítica dos sujeitos envolvidos – nesta pesquisa focada no professor e no tutor a distância (Novello, 2011, p. 34).

No que se refere aos desafios, os tutores evidenciaram a dificuldade em elaborar o *feedback* por meio da escrita clara e objetiva, assim como em avaliar o processo de aprendizagem e expressar os avanços e fragilidades nas produções escritas, conforme os seguintes relatos:

A principal dificuldade é se fazer entender, expressar de forma clara os aspectos positivos e negativos da escrita e organizar de forma sucinta e didática os diferentes elementos a serem destacados, transformando em um parágrafo os apontamentos da correção (Tutor A, grifo nosso).

Acho complicado quando a atividade do aluno está fora do padrão ou muito descontextualizada do que foi solicitado. **Apontar os erros também é bastante desafiador e requer cuidado ao dar o retorno** (Tutor D, grifo nosso).

Os relatos anteriores evidenciam a importância da interação com os estudantes, porém também ressaltam os desafios envolvidos. Isso se deve ao fato de que ser um tutor implica assumir responsabilidades que vão além da tutoria, como desempenhar o papel de mediador da aprendizagem e de motivador, esclarecendo dúvidas e estabelecendo um diálogo por meio de uma linguagem clara (Figueiredo, 2020). Quando o tutor consegue desempenhar suas habilidades na prática, torna-se um aliado para a aprendizagem.

Outra questão difícil de lidar é sobre o plágio, pois **dar o retorno sobre essa situação exige muito profissionalismo e empatia**, pois às vezes é um plágio ingênuo, mas com discernimento tentar identificar a melhor maneira de resolver (Tutor F, grifo nosso).

É desafiador tratar o aluno quando é observado o plágio devido ao acúmulo de trabalhos postados aos fins de semana (Tutor E).

Com o advento das tecnologias digitais, o plágio passou a ser uma prática recorrente na produção acadêmica. O papel do tutor é ajudar os estudantes a perceberem que essa ação não é adequada e pode ser corrigida a fim de promover uma formação acadêmica condizente com os estudos e a dedicação de cada um. Assim, quanto mais frequentes e personalizados são os *feedbacks*, mais vínculo o tutor cria com o estudante e promove a reflexão deste sobre seus próprios conhecimentos.

Ao abordar o plágio no *feedback* é importante que o tutor seja claro e objetivo, aponte as partes do trabalho que foram plagiadas e indique a fonte correta das informações. Além disso, é essencial que o *feedback* seja construtivo, ou seja, que ajude o aluno a identificar seus erros e a encontrar soluções para corrigi-los. De acordo com Maggio (2001) e Figueiredo (2020), o *feedback* deve ser construtivo, ou seja, baseado em evidências, apresentando exemplos e sugestões para a melhoria da produção acadêmica.

Ademais, é pertinente que o tutor atue de forma preventiva, orientando os alunos desde o início do trabalho acadêmico sobre a importância da autoria, da originalidade e das boas práticas de pesquisa e citação. Segundo Krokosz (2011), a prevenção do plágio é uma prática fundamental na formação acadêmica, mas que deveria ser trabalhada desde o ensino básico até a pós-graduação, com a conscientização dos alunos sobre a ética e a responsabilidade na produção científica.

Com relação às potencialidades do *feedback* é possível perceber que os tutores prezam pelo acompanhamento do desempenho dos estudantes e que interagem de forma afetiva e técnica, conforme os relatos a seguir:

Acho importante destacar as potencialidades do aluno e alertar para os aspectos que não foram bem desenvolvidos no trabalho, sugerindo como abordar as questões a serem melhor trabalhadas, **fazer uma abordagem mais afetiva e que contribua com a aproximação e construção de afinidade entre tutor e aluno** (Tutor A, grifo nosso).

Elencar pontos positivos no texto do aluno, ser cordial nas mensagens e *feedbacks* individuais, estabelecendo retorno com relação às notas obtidas pelos alunos (Tutor D, grifo nosso).

É fundamental unir aspectos que contemplem o *feedback* técnico-científico e também o caráter humano e sensível, então, **acredito que, quando conseguimos motivar o aluno através desta dinâmica, estamos contribuindo para a formação integral dos alunos e para sua permanência no curso** (Tutor F, grifo nosso).

Não é novidade, mas fornecer *feedbacks* técnicos de forma afetiva é uma importante estratégia pedagógica para que os tutores desenvolvam uma relação mais próxima e empática com os estudantes. Segundo Souza e Moraes (2018), o *feedback* pode ser uma excelente estratégia no sentido de estimular positivamente os estudantes, com elogios e encorajamentos, por exemplo. Além disso, o *feedback* afetivo pode aumentar a motivação e a disciplina dos estudantes e, conseqüentemente, melhorar o desempenho acadêmico.

Ainda, segundo Abreu-e-Lima e Alves (2011), bem como de Figueiredo (2020), o *feedback* afetivo é fundamental para a relação tutor-aluno, pois ajuda a estabelecer uma comunicação mais próxima e efetiva. No entanto, entende-se que é importante que o *feedback* afetivo seja sempre acompanhado do *feedback* técnico, que aponte as melhorias que precisam ser feitas no trabalho do estudante. Dessa forma, o tutor pode estabelecer uma relação de confiança com o aluno, fornecendo elementos que permitam a este superar desafios e alcançar seus objetivos acadêmicos.

Os desafios e potencialidades enfrentados pelo tutor ao elaborar *feedbacks* estão interligados. Um dos desafios parte da comunicação escrita que demanda clareza e abrangência necessária para que o estudante compreenda o que foi solicitado. Ao mesmo tempo, as potencialidades emergem pela possibilidade de personalização do *feedback*. Ou seja, a habilidade de identificar as necessidades individuais dos alunos e fornecer *feedback* oportuno e construtivo é fundamental para promover a motivação e o engajamento. Nesse sentido, constituir um coletivo de tutores capacitado e imbuído dos preceitos do curso é um diferencial no que se refere à qualidade e à permanência na educação a distância.

4.2 *Feedback*: Processo de Orientação dos Professores

Nesta seção, serão analisados os registros dos tutores acerca do questionamento sobre a orientação do professor ao tutor no processo de elaboração de *feedbacks*. Assim, a partir da leitura dos registros podem-se destacar alguns elementos (Figura 2).



Figura 2: Processo de orientação do professor para o tutor.

Fonte: Elaborada pelos autores.

A modalidade de educação a distância pressupõe uma docência compartilhada, uma vez que o tutor a distância tem uma formação compatível com a de professor (no mínimo, curso superior completo). Ademais, é comum que a tutoria seja exercida por profissionais que atuam na docência, tanto na educação básica como na superior, e a maioria dos profissionais tem curso de pós-graduação concluído ou em andamento. Revisar e avaliar as atividades, no ensino presencial, é atividade estritamente realizada pelo professor, contudo na EaD essa dinâmica se difere pelas especificidades da legislação, que prevê a presença do tutor a distância. Nessa perspectiva, o papel do professor na educação a distância “não deve ser somente aquele que conhece o conteúdo e “professa” sobre tal, por sua vez, o tutor também não deve se limitar a interagir com o material produzido e com o estudante, sem opinião crítica e posicionamento pedagógico para sua atuação” (Novello, 2011, p. 109).

Outro fator importante, no caso da EaD, é a atemporalidade existente entre a produção de material e a contratação dos tutores, fato que pode gerar conflitos durante o processo pedagógico, uma vez que os tutores começam a orientar os estudantes e, ao mesmo tempo, necessitam conhecer o material produzido pelo professor. Para Rumble (2003), é necessário criar processos de gestão que permitam aos tutores familiarizar-se com o curso, com as práticas pedagógicas e com as normas de avaliação, assim como com os conteúdos e a metodologia abordada pelo professor.

Nesse sentido, compartilhar a docência é um desafio para os professores, o que muitas vezes, influencia no trabalho pedagógico do tutor a distância. Assim, os discursos analisados nesta seção suscitam tais problematizações no momento em que eles discursam sobre a articulação entre professor e tutor no processo de revisão das atividades, a partir da elaboração do *feedback*.

Nas falas dos tutores, apresentadas a seguir, vê-se a necessidade de alinhamento com o professor no processo de orientação quanto aos critérios de correção das atividades.

São essenciais **as reuniões para a construção de enunciado e os critérios das tarefas, uma participação maior do professor** nas atividades a distância (Tutor C, grifo nosso).

É importante serem repassados ao tutor **critérios e objetivos em relação às atividades propostas**, para que haja flexibilidade e espaço para o diálogo entre tutores e professores, objetivando a **qualificação do curso e o melhor aproveitamento dos alunos**. Também acho que deve haver orientação por parte do professor para que o tutor saiba

quais os objetivos que devem ser atingidos em cada trabalho/avaliação (Tutor A, grifo nosso).

Para corroborar, Maggio (2001) destaca a importância da participação do tutor na mediação pedagógica, uma vez que cabe ao tutor aprofundar os diferentes níveis de compreensão que envolvem as relações conceituais, a partir dos saberes prévios dos estudantes, do uso de estratégias pedagógicas adequadas e da indicação de incoerências no ensino, enriquecendo a proposta e atribuindo a esse profissional um valor significativo em função de sua atuação.

Trabalhar em equipe, discutir as atividades, criar critérios de avaliação, objetivos das atividades, participação dos professores na plataforma, diálogo professor-tutor sobre o desempenho dos alunos nas atividades para definir o que será exigido (Tutor D).

O professor deve ter **empatia e sensibilidade em ajudar o tutor a construir os *feedbacks* devido a sua experiência** (Tutor B, grifo nosso).

Os relatos suscitam a ideia de trabalho em equipe tanto na articulação quanto na participação no curso em si, ou seja, que os professores extrapolem o papel de elaborar o material e orientar os tutores, mas que também estejam na ação. Assim, superar a demarcação de tarefas e a hierarquia comumente construídas, como se não houvesse intersecção entre a ação do professor e do tutor, é fundamental para o estabelecimento de um trabalho articulado e colaborativo entre professor e tutor e, assim, qualificar o processo pedagógico.

Acreditamos que a articulação do professor com o tutor deve ser uma **relação de parceria**, fazendo com o que o tutor se sinta seguro e tenha condições de trabalho condizentes com a proposta da instituição do curso e, principalmente, das disciplinas. Nesse sentido, essa interação contribuirá para que os processos de ensino e aprendizagem sejam significativos e possam corresponder às demandas propostas pelo professor (Tutor B, grifo nosso).

Assim, compreender a ação do tutor e do professor como complementares e entremeadas em redes e de igual importância na educação a distância é um desafio, principalmente quando se parte do pressuposto da aprendizagem como um processo que acontece no diálogo, na troca e na interação entre os diferentes autores da educação (Novello, 2011).

Esse estreitamento nas ações é possível, através de cursos de formação e reuniões periódicas, que possibilitam o desenvolvimento de uma relação respeitosa e legítima entre tutores e professores e, em consequência, permitem também aos tutores que se sintam membros valorizados nesse processo de ensino e de aprendizagem. Em vista disso, é fundamental que os envolvidos na educação a distância estejam predispostos a estabelecerem relações horizontais em que se reconheça que todos têm saberes e conhecimentos pertinentes e que cada autor tem seu papel, que não é mais ou menos importante, mas de mesma legitimidade.

5. Conclusão

A mediação pedagógica, em especial, a elaboração dos *feedbacks* para os estudantes da educação a distância é desafiadora, mas acontece pela e na atuação e parceria de professores e tutores. Nesse contexto,

o artigo teve como objetivo analisar as perspectivas de tutores e professores acerca do *feedback* como elemento determinante para a permanência estudantil na EaD. Entendeu-se que este é um dispositivo que desempenha um papel fundamental na educação a distância, sendo um elemento essencial na qualificação do processo pedagógico, assim como na permanência estudantil.

A partir das perspectivas dos participantes da pesquisa, os tutores evidenciaram a dificuldade em elaborar o *feedback* de forma clara e objetiva, bem como avaliar o processo de aprendizagem e expressar os avanços e fragilidades nas produções escritas. Além disso, abordam que a relação se torna mais próxima e empática com os estudantes ao desenvolverem *feedbacks* com as duas faces: a técnica e a afetiva.

Sobre a orientação dos professores aos tutores em relação à elaboração do *feedback*, faz-se necessário realizar reuniões para criar critérios de avaliação e definir os objetivos pedagógicos, ademais destaca-se ainda uma participação mais efetiva do professor no acompanhamento do desempenho dos estudantes e no processo de elaboração do *feedback*.

Na educação a distância, o *feedback* desempenha múltiplos papéis que transcendem sua função específica de orientação. Torna-se uma ferramenta estratégica para engajar ativamente os alunos em seu próprio processo de aprendizado. No entanto, é importante que o *feedback* mobilize os estudantes, oferecendo subsídios acerca das suas habilidades, bem como instigue a participação, reflexão e identificação dos pontos fortes e elementos a serem desenvolvidos, (re)organizando os percursos de estudo. Nesse contexto, o *feedback* não é apenas informativo, mas um catalisador para a participação ativa e a autorregulação do aprendizado.

O *feedback* na educação a distância também promove a permanência e o engajamento no curso, uma vez que a distância geográfica e/ou temporal demanda estratégias para o estabelecimento de vínculos interpessoais. Ao receberem o *feedback* personalizado com apontamentos, retomadas e sugestões para melhorias, os estudantes sentem-se estimulados a se esforçar mais e avançar nos estudos. Esse estímulo positivo contribui para a criação de um ambiente de aprendizagem acolhedor e colaborativo.

Em suma, é importante que professores e tutores busquem estabelecer uma dinâmica de trabalho coletiva com relações pautadas na colaboração que permitam a troca de experiências e conhecimentos, enriquecendo a qualidade do *feedback* fornecido aos estudantes. Isso porque, ao atuarem em conjunto nesta modalidade de ensino, os autores somam as competências e habilidades que propiciam uma formação humana de qualidade ao proporem orientações construtivas, criando um ambiente de aprendizagem com maior suporte e acolhimento aos estudantes, que irá impactar diretamente na permanência estudantil.

Referências Bibliográficas

- ABREU-E-LIMA, D. M. de; ALVES, M. N. O *feedback* e sua importância no processo de tutoria a distância. **Proposições**, Campinas, v. 22, n. 2, ago. p. 189-205, 2011.
- BARDIN, L. **Análise de conteúdo**. Traduzido por Luís Antero Reto, Augusto Pinheiro. São Paulo: Edições 70, 2011.
- BELLONI, M. L. **O que é mídia-educação**. 2. ed. Campinas: Autores Associados, 2005.
- FIGUEIREDO, C. G. S. O *feedback* no ensino a distância: possibilidades e desafios. **Revista Paidéi@**, Unimes Virtual, v. 12, n. 22, jul. 2020. Disponível em: <https://periodicosunimes.unimesvirtual.com.br/index.php/paideia/article/view/1044>. Acesso em: 24 abr. 2023.
- GIBBS, G. **Análise de dados qualitativos**. Porto Alegre: Artmed, 2009.

- INEP. **Censo da Educação Superior 2019**. Nota Técnica Estatística nº 25/2020. Brasília, DF: Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira, 2020. Disponível em: https://download.inep.gov.br/educacao_superior/censo_superior/documentos/2020/nota_tecnica_estatistica_censo_superior_2019.pdf. Acesso em: 24 abr. 2023.
- INEP. **Censo da educação superior**: ensino a distância cresce 474% em uma década. [S. l.], 2022. Disponível em: <https://www.gov.br/inep/pt-br/assuntos/noticias/censo-da-educacao-superior/ensino-a-distancia-cresce-474-em-uma-decada>. Acesso em: 2 maio 2023.
- KROKOSCZ, M. Abordagem do plágio nas três melhores universidades de cada um dos cinco continentes e do Brasil. **Revista Brasileira de Educação**, v. 16, n. 48, p. 745 -818, set./dez. 2011. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/S1413-24782011000300011>. Acesso em: 2 maio 2023.
- MAGGIO, M. O tutor na educação a distância. In: LITWIN, E. (org.). **Educação a distância**: temas para o debate de uma nova agenda educativa. Tradução de Fátima Murad. Porto Alegre: Artmed, 2001.
- MOORE, M. G.; KEARSLEY, G. **Educação a distância**: sistemas de aprendizagem on-line. 3. ed. São Paulo: Cengage Learning, 2013.
- NOVELLO, T. P. **Cooperar no enatuar de tutores e professores**. Tese de Doutorado. Universidade Federal do Rio Grande: FURG, 2011.
- NOVELLO, T. P.; LAURINO, D. P. Coordenação consensual de práxis pedagógicas entre tutores e professores. **Revista Iberoamericana de Educacion a Distancia**, v. 15, p. 179-191, 2012.
- PAIVA, V. L. M. O. *Feedback* em ambiente virtual. In: LEFFA, V. (org.) **Interação na aprendizagem das línguas**. Pelotas: EDUCAT, 2003.
- RUMBLE, G. **A gestão dos sistemas de educação a distância**. Brasília: Editora UnB: Unesco, 2003.
- SILVA, L. de O. *et al.* Pesquisa em educação a distância: identificação dos temas mais explorados e negligenciados em artigos publicados de 2002 a 2021. **EaD em Foco**, v. 12, n. 2, e1860, 2022.
- SOUZA, R. A; MORAES, R. A. A educação a distância como princípio educativo: possibilidades e/ou Limites. **Revista de Educação a Distância – EMREDE**, v. 5, p. 1-12, 2018.