



V SEMINÁRIO
INTERNACIONAL
DE EDUCAÇÃO A
DISTÂNCIA

FEEDBACK: UMA FERRAMENTA DE PERMANÊNCIA NA EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA

Tanise Paula Novello (PPGECT/UFSC) – tanise.novello@ufsc.br

Fernanda Fátima Coffferri – (Coordenação Acadêmica/UFFS) – fernandacoffferri@hotmail.com

Eixo 3: Práticas Pedagógicas e Formação na EaD: superações do instrumental e tecnocêntrico

Resumo:

Com a expansão e consolidação da Educação a Distância (EaD) em diferentes contextos educacionais, torna-se necessário investigar os processos pedagógicos que permeiam essa modalidade de ensino. Nesse sentido, este estudo tem como elemento investigativo o *feedback* enquanto ferramenta para promover a permanência dos estudantes na EaD. O objetivo é compreender as perspectivas de tutores sobre o *feedback* e seu impacto na permanência dos estudantes na EaD. A pesquisa foi realizada durante um curso de formação de tutores em uma universidade federal brasileira, em que tutores registraram suas visões e entendimentos sobre o *feedback*. Os registros foram submetidos a uma análise qualitativa, utilizando a técnica da Análise de Conteúdo (Bardin, 2011). Os resultados foram organizados em duas seções: desafios e potencialidades do *feedback*; e o processo de articulação entre professor e tutor na elaboração de *feedback*. Assim, conclui-se que o *feedback*, quando atende as individualidades dos estudantes influencia na experiência formativa e na permanência na educação a distância.

Palavras-chave: Feedback. Ferramenta. Tutor. Permanência.

1 Introdução

A Educação a Distância (EaD) tem se expandido consideravelmente em diversos segmentos educacionais, atendendo à crescente demanda por flexibilidade e acesso ao conhecimento. Esse fenômeno, impulsionado pelo acesso à *internet*, democratiza o ensino, permitindo que os estudantes personalizem sua jornada educacional conforme suas circunstâncias individuais. Diante desse cenário dinâmico, compreender como se dão os processos pedagógicos e de gestão na EaD, torna-se imprescindível, para que essa modalidade cumpra seu papel formativo de forma qualificada e eficaz.

A pandemia de Covid-19 instigou que mais estudantes optassem pela EaD como uma alternativa segura e viável de continuidade dos estudos. O estudo realizado pelo Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira (INEP, 2022) entre 2020 e 2021, evidencia que o aumento de ingressantes nos cursos superiores foi ocasionado, exclusivamente, pela oferta de EaD na rede privada. Nesse período, a modalidade teve acréscimo de 23,3% (24,2% em instituições privadas), enquanto o ingresso em graduações presenciais reduziu 16,5%.

A ampliação da oferta de cursos nessa modalidade de ensino reforça a necessidade de explorar e compreender as particularidades da EaD, desde sua estrutura curricular até a

Realização:



UNIVERSIDADE FEDERAL
DE SANTA CATARINA



INSTITUTO FEDERAL
Santa Catarina

Apoio:



atuação dos tutores. Nesse contexto, o presente estudo concentra-se no *feedback*, entendido como ferramenta de interação, direcionado para promover o avanço do estudante no processo formativo de aprendizagem.

Assim, o *feedback* desempenha um papel basilar no engajamento dos alunos e na compreensão do conteúdo e no percurso pedagógico do curso. Na EaD, o *feedback* é parte integrante do processo formativo, sendo indispensável para fornecer orientações construtivas aos estudantes, incentivando a reflexão crítica e a colaboração entre os alunos. Este estudo visa compreender as perspectivas de tutores sobre o *feedback* e seu impacto na permanência dos estudantes na EaD, destacando sua importância como dispositivo motivador e engajador para os alunos ao longo de sua jornada educacional.

2 Feedback na Educação a Distância

A interação desempenha um papel fundamental na construção do conhecimento em cursos de Educação a Distância (EaD), em que ferramentas como fóruns, escrita colaborativa e envio de tarefas são catalisadores dos processos comunicativos. Por meio dessas interações, tutores a distância e professores fornecem *feedback* aos estudantes, estimulando um ciclo de aprendizado contínuo. Segundo Belloni (2005), a interação é um atributo para as experiências de aprendizagem a distância, sendo o meio utilizado apenas como um recurso que a possibilita, não a própria interação. Cabe destacar que a atualização das tecnologias oportuniza interações, ao mesmo tempo em que possibilitam a utilização de diversos recursos disponíveis nos cursos.

Na EaD, a relação entre *feedback* e interação promove uma experiência de aprendizado significativa. Os estudantes, ao receberem *feedback* periodicamente, compreendem melhor os conceitos abordados e se engajam mais ativamente no curso. Esse ciclo de interação, iniciado pelo *feedback* dos tutores e professores, impulsiona os estudantes a permanecerem comprometidos com sua aprendizagem.

O papel do tutor importa nesse contexto, pois é por meio do *feedback* que são fornecidas orientações para a construção do conhecimento. É essencial estabelecer um alinhamento com o professor responsável pela disciplina sobre as intenções pedagógicas, para que o *feedback* cumpra seu papel de forma eficaz. Os comentários qualitativos postados pelo professor e/ou tutor permitem que os estudantes reflitam sobre seu processo de estudo e façam os ajustes necessários para progredir em sua trajetória educacional.

Realização:



UNIVERSIDADE FEDERAL
DE SANTA CATARINA



INSTITUTO FEDERAL
Santa Catarina

Apoio:



Moore e Kearsley (2013) descrevem o *feedback* como um elemento importante na educação a distância, fornecendo informações aos estudantes sobre seu desempenho e promovendo a autorreflexão e o engajamento. Assim, o *feedback* dinamiza os processos de ensino e aprendizagem na EaD, permitindo que o aluno esteja constantemente refletindo sobre seu processo pedagógico e identifique formas de avançar em seus estudos.

Além de seu papel pedagógico, o *feedback* também contribui para criar vínculos entre estudantes, tutores e professores, promovendo um sentido de comunidade e engajamento no processo de aprendizagem (Cofferri e Novello, 2022). Isso é especialmente necessário em cursos à distância, em que o *feedback* pode ajudar a mitigar a sensação de isolamento e solidão. Nos últimos anos, a discussão sobre estratégias para a permanência dos estudantes na EaD tem se intensificado, dada a preocupação com os índices de evasão.

Segundo reportagem do Correio Braziliense publicada em 08 de maio de 2024 a desistência é mais evidente na esfera particular de ensino, que concentra 88% das instituições de ensino superior do país, de um total de 2.595. Entre os formatos presencial e a distância, este último apresenta a maior taxa de abandono no ensino superior, representando 56,3% das graduações. Nas instituições particulares, a desistência chega a quase 61%, enquanto nas públicas, é inferior a 40%. Cursos presenciais registram uma taxa de desistência de 52,6%, enquanto os cursos à distância alcançam 64% (Correio Braziliense, 2024).

Diante desse cenário, torna-se latente investigar aspectos que influenciam na permanência dos estudantes em cursos a distância, e a análise do feedback é uma forma de contribuir para esses estudos, fortalecendo a criação de espaços educativos colaborativos e coletivos. A aposta é que quando os estudantes se sentem parte de uma comunidade de aprendizado, estão mais propensos a permanecerem engajados e comprometidos com seus estudos, e por conseguinte, pertencentes ao curso.

3 Percorso Metodológico

Os registros que embasaram este estudo originaram-se em um programa de aperfeiçoamento contínuo destinado aos tutores que atuam em variados cursos na modalidade a distância de uma universidade federal da região sul do Rio Grande do Sul. Ressalta-se que, para a condução desta pesquisa, foi obtido o consentimento dos orientadores participantes do programa, os quais concordaram em colaborar e assinaram o Termo de Consentimento esclarecido autorizando o uso das informações para fins acadêmicos garantindo o anonimato.

Realização:



UNIVERSIDADE FEDERAL
DE SANTA CATARINA



INSTITUTO FEDERAL
Santa Catarina

Apoio:



Nessa instituição, os tutores se comprometem em exercer, além das funções específicas da tutoria em seus respectivos cursos, participar de cursos de formação inicial e continuada é parte integrante de suas atividades, com o intuito de estabelecer discussões pedagógicas e promover o desenvolvimento do grupo, de acordo com as necessidades de cada curso.

O programa de aperfeiçoamento compreende encontros semanais ao longo do semestre, com o propósito de abordar questões técnicas e pedagógicas pertinentes à tutoria. Durante o programa, foram propostos diferentes momentos: discussão coletiva e aspectos teóricos sobre a importância do *feedback*, análise de alguns *feedbacks* selecionados previamente e reflexão sobre a importância do *feedback*. Neste último momento, cada tutor foi convidado a preencher duas fichas com os seguintes questionamentos:

- Quais são os desafios e oportunidades que você percebe no processo de elaboração do *feedback*, em sua função de tutor?
- Como você orientaria um tutor na elaboração do *feedback*, se estivesse atuando como professor da disciplina?

A metodologia utilizada para coletar e analisar os dados dessas perguntas foi qualitativa, seguindo a abordagem de Gibbs (2009), que permite investigar a subjetividade dos dados e compreender novas perspectivas e teorias. Além disso, a Análise de Conteúdo, conforme proposta por Bardin (2011), foi empregada para interpretar os resultados.

Dessa forma, com base nos registros fornecidos pelos tutores durante as discussões propostas, foram conduzidas as três fases de análise propostas por Bardin (2011). Inicialmente, realiza-se a análise inicial, que compreende uma leitura minuciosa do material, a identificação de unidades de registro e a definição de categorias ou temas relevantes. Em seguida, na fase de exploração do material, busca-se identificar padrões, conexões e variações nos dados, culminando na definição das categorias. Por fim, a análise dos resultados consiste na interpretação dos registros, no estabelecimento de relações entre as categorias e na construção de inferências teórico-reflexivas sobre o material analisado. Do processo de análise resultou na identificação de dois principais eixos de discussão: desafios e oportunidades na elaboração do *feedback*; e orientação do professor ao tutor na elaboração do *feedback*.

4 Resultados

Na seção de resultados, abordaremos teoricamente dois eixos fundamentais de discussão definidos a partir do processo de análise relacionados à elaboração do *feedback*.

Realização:



UNIVERSIDADE FEDERAL
DE SANTA CATARINA



INSTITUTO FEDERAL
Santa Catarina

Apoio:



UniRede
Associação Universitária em Rede

Primeiramente, exploraremos os desafios e as potencialidades inerentes ao processo de fornecer *feedback* aos estudantes, considerando a complexidade envolvida na interação e na promoção do desenvolvimento acadêmico dos estudantes. Em seguida, analisaremos a importância da orientação do professor ao tutor na elaboração do *feedback*, destacando a necessidade de diretrizes claras, critérios de avaliação bem definidos e uma abordagem colaborativa para garantir a qualidade do *feedback* fornecido aos estudantes.

4.1 Perspectivas sobre o Feedback: potencialidades e desafios

As experiências como tutor evidenciam que os critérios de avaliação, a discernimento na detecção de plágio e a clareza na comunicação tornam-se preocupações constantes exigindo uma abordagem cuidadosa para manter os estudantes no curso. Tais dificuldades, interligadas entre si, ressaltam a necessidade de estratégias pedagógicas para melhorar a qualidade da EaD. No que diz respeito às potencialidades do processo, destacam-se o conhecimento técnico, a afetividade na relação tutor-aluno, o acompanhamento do desempenho acadêmico e a interação entre tutor e aluno.

A partir dessas reflexões, percebe-se a importância dos tutores como profissionais responsáveis por acompanhar e orientar os alunos durante o processo de aprendizagem. Assim, oferecer formação para os tutores, para que estejam preparados para compreender as necessidades e particularidades dos alunos é uma necessidade.

Segundo Novello e Laurino (2012), a falta de regulamentação da profissão de tutor dificulta a formação de um grupo coordenado e estável de tutores, o que também afeta a formação de equipes de tutores qualificados, de forma contínua e em serviço. Portanto, é essencial que as instituições desenvolvam programas de capacitação para seu corpo de tutores, principalmente no que se refere à relação dialógica entre professores, tutores e alunos. Embora a modalidade seja caracterizada pela flexibilidade e autonomia nos estudos, a interação é indispensável para criar um processo de ensino e aprendizagem de qualidade. Nesse contexto, ainda que o *feedback* seja um dos principais meios na relação dialógica os tutores relatam a dificuldade em fornecer um retorno adequado aos alunos.

Com o surgimento das tecnologias digitais, outro aspecto também desafia os tutores e professores atuantes na modalidade: o plágio, que se tornou uma prática comum na produção acadêmica, bem como desafiadora no ato de avaliar. O papel do tutor é ajudar os alunos a entenderem que essa ação não é aceitável e pode ser corrigida para promover uma formação acadêmica condizente com seus esforços e estudos. Portanto, quanto mais frequentes e

Realização:



UNIVERSIDADE FEDERAL
DE SANTA CATARINA



INSTITUTO FEDERAL
Santa Catarina

Apoio:



personalizados forem os *feedbacks*, mais o tutor se conecta com o aluno e promove a reflexão sobre seus próprios conhecimentos.

Ao lidar com o plágio no *feedback*, é importante que o tutor seja claro e objetivo, apontando as partes plagiadas do trabalho e indicando as fontes corretas das informações. Além disso, o *feedback* deve ser construtivo, baseado em evidências, apresentando exemplos e sugestões para melhorar a produção acadêmica.

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, que deve ser trabalhada desde o ensino básico até a pós-graduação, conscientizando os alunos sobre ética e responsabilidade na produção científica.

Com relação às potencialidades do *feedback*, percebe-se que os tutores valorizam o acompanhamento do desempenho dos alunos e a interação afetiva e técnica. Fornecer *feedbacks* de forma afetiva é uma estratégia pedagógica em que os tutores desenvolvem uma relação empática com os alunos. Além disso, o *feedback* afetivo pode elevar a motivação e a disciplina dos alunos e, conseqüentemente, melhorar seu desempenho acadêmico. Abreu-e-Lima e Alves (2011) e Figueiredo (2020) apontam que o *feedback* afetivo qualifica a relação tutor-aluno, pois ajuda a estabelecer uma relação dialógica. No entanto, é importante que o *feedback* afetivo seja acompanhado do *feedback* formativo, que aponta as melhorias que precisam ser feitas no trabalho do aluno. Assim, o tutor pode estabelecer uma relação de confiança com o aluno, propondo elementos para superar desafios e alcançar objetivos acadêmicos.

Os desafios e potencialidades enfrentados pelo tutor ao elaborar *feedback* estão interligados. A habilidade de identificar as necessidades individuais dos alunos e fornecer *feedback* oportuno e construtivo é fundamental para promover a motivação e o engajamento. Constituir um coletivo de tutores capacitado e comprometido com os princípios do curso é um diferencial em termos de qualidade e permanência na educação a distância.

4.2 Articulação professor e tutor na elaboração de *feedback*

Na Educação a Distância, o tutor é um agente diferenciado de outros espaços educativos. Reitera-se que apesar das atribuições serem distintas, os tutores têm uma formação semelhante à dos professores. Ademais, é comum que os tutores também sejam

Realização:



UNIVERSIDADE FEDERAL
DE SANTA CATARINA



INSTITUTO FEDERAL
Santa Catarina

Apoio:



profissionais da docência, tanto no ensino básico quanto no superior, e muitos têm formação de pós-graduação em andamento ou concluída. Enquanto no ensino presencial a revisão e avaliação das atividades são tarefas exclusivas dos professores, na EaD, isso muda devido às particularidades da legislação que exige a presença do tutor a distância. Tal fato, destaca a necessidade de uma atuação crítica e pedagógica tanto por parte dos professores quanto dos tutores.

Outro ponto relevante na EaD é o intervalo entre a produção do material e a contratação dos tutores, o que pode causar conflitos, já que os tutores começam a orientar os alunos sem terem acesso prévio ao material preparado pelo professor. Assim, é importante criar processos de gestão que permitam aos tutores se familiarizarem com o curso, as práticas pedagógicas, as normas de avaliação e o conteúdo abordado pelo professor (Rumble, 2003).

Para Coffferri e Novello (2022) o compartilhamento da docência representa um desafio para os professores, impactando o trabalho dos tutores. Os discursos dos tutores ressaltam as dificuldades na articulação entre professor e tutor na revisão das atividades e na elaboração do *feedback*. Além disso, no discurso dos tutores é mencionada a importância do trabalho em equipe, onde os professores não apenas elaboram o material, mas também participam ativamente do curso. Superar as demarcações de tarefas e hierarquias é essencial para estabelecer uma colaboração eficaz entre professor e tutor, melhorando o processo pedagógico.

Entender a ação do tutor e do professor como complementares na EaD é um desafio, especialmente considerando a aprendizagem como um processo colaborativo. Essa integração pode ser alcançada por meio de cursos de formação e reuniões periódicas, promovendo uma relação respeitosa e legítima entre tutores e professores, valorizando o papel de cada um no processo de ensino e aprendizagem.

5 Reflexões finais

A elaboração de *feedbacks* para estudantes de EaD é desafiadora, principalmente, quando ocorre por meio da mediação pedagógica, pois depende da colaboração entre professores e tutores. Nesse sentido, o artigo buscou compreender as perspectivas de tutores sobre o feedback e seu impacto na permanência dos estudantes na EaD. Conclui-se que o *feedback* desempenha um papel fundamental na qualificação do processo pedagógico e na retenção dos estudantes. Os tutores salientaram a dificuldade que é fornecer *feedback* claro e objetivo, além de avaliar o processo de aprendizagem e expressar os avanços e fragilidades

Realização:



UNIVERSIDADE FEDERAL
DE SANTA CATARINA



INSTITUTO FEDERAL
Santa Catarina

Apoio:



dos alunos. Enfatizaram a relevância de uma abordagem que combine aspectos técnicos e afetivos para estabelecer uma relação mais próxima com os estudantes. Nesse cenário, é necessário que os professores orientem os tutores na elaboração do *feedback*, realizando reuniões para estabelecer critérios de avaliação e definir objetivos pedagógicos. Sua participação ativa no acompanhamento do desempenho dos alunos e na elaboração do *feedback* é fundamental.

O *feedback* na EaD vai além de orientar os alunos, tornando-se uma ferramenta estratégica para engajá-los no processo de aprendizagem. Acredita-se que é uma prática que mobiliza os estudantes, oferecendo *insights* sobre suas habilidades e contribui para sua autorregulação no aprendizado. Além disso, o *feedback* personalizado promove a permanência e o engajamento dos alunos, estimulando-os a se esforçarem mais e avançarem nos estudos. Isso cria um ambiente de aprendizagem acolhedor e colaborativo. Em resumo, é pertinente que professores e tutores trabalhem em conjunto na troca de experiências e conhecimentos para fornecer um *feedback* de qualidade aos alunos. Tal colaboração impacta diretamente na permanência dos estudantes e na qualidade da formação oferecida.

Referências

ABREU-E-LIMA, Denise Martins de; ALVES, Mario Nunes. O *feedback* e sua importância no processo de tutoria a distância. **Proposições**. Campinas, v. 22, n. 2, ago. p. 189-205, 2011.

BARDIN, Laurence. **Análise de conteúdo**. Traduzido por Luís Antero Reto, Augusto Pinheiro. São Paulo: Edições 70, 2011. Tradução de: L'Analyse de Contenu.

BELLONI, Maria Luiza. **O que é mídia-educação**. 2ª Edição, Campinas: Autores Associados, 2005.

COFFERRI, Fernanda Fátima; NOVELLO, Tanise Paula. Perspectivas acerca do *Feedback* como Dispositivo para a Permanência na Educação a Distância. **EaD em Foco**, v.14,n.1, e2084, 2022. Disponível em: <https://doi.org/10.18264/eadf.v14i1.2084>. Acesso em: maio 2024.

CORREIO BRAZILIENSE. **Ensino superior no Brasil tem 57% de evasão na rede pública e privada**. Postado em 08/05/2024. Disponível em: <https://www.correiobraziliense.com.br/euestudante/ensino-superior/2024/05/6852929-ensino-superior-no-brasil-tem-57-de-evasao-na-rede-publica-e-privada.html#:~:text=Entre%20as%20modalidades%20presencial%20e,enquanto%20a%20dist%C3%A2ncia%20t%C3%A2m%2064%25..> Acesso em: 17 de maio de 2024.

Realização:



UNIVERSIDADE FEDERAL
DE SANTA CATARINA



INSTITUTO FEDERAL
Santa Catarina

Apoio:



FIGUEIREDO, Camila Gonçalves Silva. O feedback no ensino a distância: possibilidades e desafios. **Revista Paidéi@**. Unimes Virtual. Vol.12- Número 22. Jul. 2020. Disponível em: <https://periodicosunimes.unimesvirtual.com.br/index.php/paideia/article/view/1044>

GIBBS G. Análise de dados qualitativos. Porto Alegre, **Artmed**; 2009

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-a-cresce-474-em-uma-decada>. Acesso em: 2 mai. 2023.

KROKOSZ, Marcelo. 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>

MOORE. Michael; KEARSLEY, Greg. **Educação a distância**: sistemas de aprendizagem on-line. 3. ed. São Paulo: Cengage Learning, 2013.

NOVELLO, Tanise Paula; LAURINO, Débora Pereira. Coordenação consensual de práticas pedagógicas entre tutores e professores. **Revista Iberoamericana de Educacion a Distancia**, v. 15, p. 179-191, 2012.

RUMBLE, Greville. **A gestão dos sistemas de educação a distância**. Brasília: Editora UnB: Unesco, 2003.

Realização:



UNIVERSIDADE FEDERAL
DE SANTA CATARINA



INSTITUTO FEDERAL
Santa Catarina

Apoio:

