

FEEDBACK DE TUTORES: CONTRIBUIÇÕES PARA A FORMAÇÃO DE ESTUDANTES NA EDUCAÇÃO SUPERIOR A DISTÂNCIA

Fernanda Fátima Coffferri - fernandacoffferri@hotmail.com – PUCRS

Tanise Paula Novello - tanisenovello@hotmail.com - FURG

RESUMO. *O estudo visa refletir sobre como o feedback de tutores pode contribuir para a formação dos estudantes da modalidade de educação a distância. Para tal, foi realizada a análise do discurso de 15 tutores que atuaram em uma universidade pública federal e participaram de uma formação continuada intitulada “Feedback como elemento formativo na EaD”. A análise dos registros foi realizada com a metodologia do Discurso do Sujeito Coletivo (DSC). O discurso produzido suscita que o feedback é um recurso fundamental para qualificar a tutoria, pois engloba distintas perspectivas de interação através da escrita, sendo também uma ferramenta indispensável para o engajamento acadêmico e para consolidação da EaD pelo seu caráter formativo, interativo e social que promove na educação superior.*

Palavras-chave: *Educação a Distância. Interção. Tutoria. Estudante. Formação.*

TUTORS' FEEDBACK: CONTRIBUTIONS TO THE ACADEMIC TRAINING OF STUDENTS IN HIGHER EDUCATION THROUGH DISTANCE LEARNING

ABSTRACT. *The study aims to reflect on how tutor feedback can contribute to the training of students in the distance education modality. For such, an analysis of the speech of 15 tutors who worked at a federal public university and participated in a continuous training entitled “Feedback as a formative element in distance education” was carried out. The analysis of the records was carried out using the Collective Subject Discourse (DSC) methodology. The discourse produced raises that feedback is a fundamental resource to qualify the tutoring, since it encompasses different perspectives of interaction through writing, being also an indispensable tool for the academic engagement and for the consolidation of EaD through its formative, interactive and social character that it promotes in higher education.*

Keywords: *Distance Education. Interaction. Tutoring. Student. Formation.*

Submetido em 30 de janeiro de 2020.

Aceito para publicação em 16 de março de 2020.



1 INTRODUÇÃO

A educação superior passa por momentos desafiadores no Brasil e no mundo. Isso tem sido questionado – por nós pesquisadores, principalmente do campo da educação – sobre a função da Universidade. Qual é o papel de professores, pesquisadores e estudantes que vivem nesse contexto?

A Educação Superior a Distância, em especial, é uma das instâncias que mais tem sido afetada com estes movimentos, visto que sua expansão, nos últimos anos, é algo que precisamos considerar. Dados mais recentes do Censo da Educação Superior, coletados em 2016 e publicados no segundo semestre de 2017, apontam que mais de 18% das matrículas no ensino superior são em cursos a distância, alcançando a marca de 1.494.418 em 2016. Em 2006, o percentual de participação da modalidade era de apenas 4,2% do total de matrículas. Cabe salientar que, apesar de o número absoluto de estudantes ingressantes em cursos de graduação presencial (2.142.463) ainda ser superior ao da educação a distância (843.181), o número de matrículas variou positivamente em 297,3% nos cursos a distância entre 2006 e 2016 (BRASIL, 2016).

A ascensão da Educação a Distância (EaD) na última década, tem mostrado que essa modalidade de ensino tem sido um fértil terreno para investigações, ainda que estejamos Tateando entre as limitações pertinentes ao campo de estudo, os modelos teóricos, métodos teórico-metodológicos e a finalidade das pesquisas da área (MILL, DIAS-ANDRADE e MOREIRA, 2019). Outros desafios da educação a distância não são novos. Não só nos cabe dar acesso ao ensino, mas manter os estudantes partícipes do processo de ensino e aprendizagem. Às universidades cabe a responsabilidade de promover cursos com qualidade articulando a formação humana, técnica e social.

Estudantes recém-formados no ensino médio e adultos que desejam retomar os estudos têm se inserido em cursos de educação superior para ter uma qualificação pessoal e profissional que oportunize possibilidades de uma vida mais cidadã, paralelamente ao ingresso e à permanência no mundo do trabalho. O estudo de Coffferri, Martinez e Novello (2017) aponta que

Essa modalidade torna-se, então, um novo meio para a inclusão daqueles que ainda estão excluídos dos processos tradicionais de ensino, por questões diversas, como: horário, localização das residências ou falta de recursos materiais, dentre outros aspectos. Nesse sentido, iniciativas com caráter potencialmente inclusivo especialmente pela flexibilidade de tempo e espaço têm mostrado que não são suficientes para garantir a formação superior a muitos estudantes, pois a gestão de tempo para estudar têm sido um fator presente na EaD (COFFERRI, MARTINEZ e NOVELLO, 2017, p. 23).

As políticas públicas no Brasil têm auxiliado na reconfiguração desse quadro. Em 2007, o Governo Federal Brasileiro criou o Programa de Apoio a Planos de Reestruturação e Expansão das Universidades Federais (REUNI), que foi uma das ações integrantes do Plano de Desenvolvimento da Educação (PDE), o qual era composto por uma série de medidas a fim de retomar o crescimento da educação superior pública da graduação e – posteriormente – da pós-graduação. Dentre os objetivos, este programa

foi elaborado para garantir às universidades as condições necessárias para a ampliação do acesso e permanência na educação superior.

É importante destacar que, quando falamos em educação, independentemente da modalidade, referimo-nos aos diversos aspectos que ela abarca, envolvendo, por exemplo, as relações pessoais, sociais e políticas com o ambiente e seu entorno. Desse modo, educação a distância é, antes de tudo, educação; portanto, envolve formação humana, prática social e processos interativos que compreendem um amplo grupo social em uma rede comunicativa: estudantes, docentes, tutores, coordenadores, secretários (NOVELLO, 2011). Todavia, a EaD se diferencia da modalidade presencial pelo rompimento com a concepção tradicional de tempo e espaço, a partir de um sistema organizacional que abarca diversos subsistemas que se inter-relacionam: gestão, produção de material didático, formação de professores e tutores, concepção pedagógica dos cursos, entre outros.

Diante deste cenário de expansão da EaD, consideramos pertinente investigar e analisar ações de formação que têm sido desenvolvidas, a fim de que seja possível (re)pensar e propor outras estratégias para os cursos, potencializando a execução desses em diferentes níveis (graduação, extensão, aperfeiçoamento, pós-graduação), garantindo uma formação adequada à realidade social, tecnológica, política e econômica atual.

Aqui abordaremos o *feedback* como uma possibilidade de consolidar a EaD, bem como de qualificar a atuação do tutor neste cenário da EaD. Por ser um foco de estudo relativamente recente, é relevante promover uma cultura que acolha e visibilize esse profissional, visto que o corpo de tutores desempenha papel fundamental no processo educacional em cursos superiores a distância e compõe um quadro diferenciado no interior das instituições (NOVELLO e PEREIRA, 2012).

O contexto do estudo foi um dos momentos do curso de formação continuada ofertado em 2018 para tutores de uma universidade pública federal do estado do Rio Grande do Sul, situada no interior do estado. Nessa formação intitulada “*Feedback como elemento formativo na EAD*” foi desenvolvida uma atividade com 15 tutores de educação a distância que atuavam em cursos de graduação e pós-graduação na modalidade de EaD da universidade. Durante as discussões, os tutores teceram discursos a partir de dois questionamentos balizadores: “Qual é a importância do *feedback* para você como estudante de um curso na modalidade a distância?” e “O que você espera que seja contemplado em um *feedback* de uma atividade?”

A partir desses questionamentos, analisamos as respostas e elaboramos discursos coletivos pelo método de análise proposto por Lefèvre e Lefèvre, denominado Discurso do Sujeito Coletivo (DSC). Essa metodologia de análise foi escolhida porque é uma técnica de tabulação e organização de dados qualitativos e permite obter um discurso com o pensamento e/ou opinião expressa por um coletivo, potencializando dialogar e compreender percepções desse coletivo de tutores atuantes na EaD acerca da importância do *feedback* em cursos desta modalidade. Nesse sentido, o artigo visa

refletir como o *feedback* pode contribuir para a formação de estudantes da modalidade de educação a distância.

2 CAMINHO METODOLÓGICO: CONTEXTO DO ESTUDO E ANÁLISE DOS DISCURSOS

A Universidade Federal do Rio Grande (FURG), no Rio Grande do Sul, instituição em que ocorreu a pesquisa, integra o cenário das instituições públicas brasileiras que ofertam cursos de graduação e pós-graduação na modalidade a distância. A referida universidade vem se envolvendo em programas de EaD desde 2000, por meio de diversas iniciativas, tais como a coordenação do curso de extensão “A TV na Escola e os Desafios de Hoje” e a representatividade no consórcio da Rede Universidade Virtual Pública do Brasil - UNIREDE.

Atualmente, a FURG oferta cursos de graduação e pós-graduação no contexto da Universidade Aberta do Brasil. Conforme Silva, Amaro e Mattar (2019) a UAB foi caracterizada como um sistema de universidades públicas e instituições educacionais semelhantes, com o objetivo de oferecer cursos em formato EaD para estudantes com dificuldade de ingressar no ensino superior. Assim, o sistema UAB foi organizado para promover a articulação, interação e implementação de iniciativas, estimulando uma relação entre os três níveis de governo (federal, estadual e municipal) com universidades públicas e outras organizações interessadas.

Nesse sentido, a universidade, desde 2007, promove as ações de EaD, que são administradas pela a Secretaria de Educação a Distância (SEaD). Essa Secretaria tem a atribuição específica de gestão administrativa e pedagógica das atividades de EaD na instituição, promovendo as condições necessárias à implementação das ações da instituição em Programas e Projetos nessa modalidade de ensino. Além disso, é de responsabilidade dessa Secretaria assumir 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 (estudantes e professores) de diferentes áreas do conhecimento e envolve profissionais especialistas em *design* instrucional, revisão linguística, diagramação, ilustração, criação de videoaulas, transmissão de videoconferência, suporte técnico, apoio pedagógico, entre outros.

Além de atender às demandas específicas dos cursos, é função da equipe multidisciplinar ofertar cursos de capacitação, bem como a formação continuada de professores e tutores, que é organizada em diferentes momentos, com temáticas propostas pela equipe ou emergentes dos cursos, a fim de articular o trabalho nas disciplinas, discutir a produção de material digital e orientar o trabalho de tutoria.

Compreendemos que a formação continuada de tutores e professores não pode ser meramente um espaço para transmissão de informação, mas precisa se transformar em um ambiente de reflexões coletivas e de análises críticas (NOVELLO, 2011). Assim, a formação continuada consiste na realização, durante o semestre, de encontros com os tutores de educação a distância para dialogar sobre as questões técnicas e pedagógicas que permeiam as ações na tutoria. Nesse sentido, este estudo teve como *corpus* de

análise o material de uma oficina intitulada “*Feedback* como elemento formativo na EaD”, realizada com 15 tutores a distância, que atuavam em cursos de graduação e pós-graduação de uma universidade federal pública.

A dinâmica da oficina foi organizada em três momentos: primeiramente, realizamos a sensibilização do grupo explanando quem é o estudante da EaD. Solicitamos que os tutores se ‘colocassem no papel de estudantes’ para responder uma atividade reflexiva que propunha dois questionamentos: “Qual é a importância do *feedback* para você como estudante de um curso na modalidade a distância?” e “O que você espera que seja contemplado em um *feedback* de uma atividade?” Em seguida, realizou-se uma explanação e discussão de conceitos que permeiam a temática “*feedback* em cursos na modalidade a distância”, em seguida foi realizada, no coletivo, a análise de *feedbacks* capturados de atividades dos cursos, e, por fim, no fechamento da oficina, foram repensados os aspectos discutidos com base no primeiro questionamento. Cabe salientar que optamos por realizar análise e discussão somente da primeira questão, uma vez que o excessivo montante de registros inviabilizaria adensar a discussão em um artigo somente.

Para esta análise, foi utilizada a técnica do Discurso do Sujeito Coletivo definida como uma “[...] forma de conhecimento ou redução de variabilidade discursiva empírica”, que “implica um radical rompimento com a lógica quantitativo-classificatória na medida em que se busca resgatar o discurso como signo de conhecimento dos próprios discursos.” (LEFÈVRE; LEFÈVRE, 2005, p. 19). Em consonância, Duarte, Mamede e Andrade (2009, p. 623) apontam que “o DSC é uma técnica de construção do pensamento coletivo que visa revelar como as pessoas pensam, atribuem sentidos e manifestam posicionamentos sobre determinado assunto. Trata-se de um compartilhamento de ideias dentro de um grupo social”.

O DSC é composto por três figuras de linguagem: as expressões-chave, as ideias centrais e a ancoragem. As expressões-chaves (ECH) são extratos literais das falas dos entrevistados que revelam a essência do discurso, as ideias centrais (IC) descrevem o sentido de cada um dos discursos analisados e de cada conjunto homogêneo de ECH, que vai desencadear o DSC (LEFÈVRE e LEFÈVRE, 2005), e a ancoragem (AC) “é uma manifestação linguística explícita de uma dada teoria [...] que o autor do discurso professa e que, na qualidade de afirmação genérica, está sendo usada pelo enunciador para ‘enquadrar’ uma situação específica” (LEFÈVRE e LEFÈVRE, 2005, p. 17).

Para a construção dos DSC – primeiramente – realiza-se uma análise do material produzido e extrai-se, de cada registro, as ECH e suas correspondentes IC e/ou AC. A partir do conjunto dessas três figuras de linguagens de sentido igual ou semelhante que se produz o discurso que resume a fala do coletivo. O DSC é escrito na primeira pessoa do singular, pois de acordo com Lefèvre e Lefèvre (2005):

[...] o sujeito coletivo se expressa, então, através de um discurso emitido no que se poderia chamar de primeira pessoa (coletiva) do singular. Trata-se de um eu sintático que, ao mesmo tempo em que sinaliza a presença de um sujeito individual do discurso, expressa uma referência coletiva na medida em que esse “eu” fala pela ou em nome de uma coletividade. Esse discurso

coletivo expressa um sujeito coletivo, que viabiliza um pensamento social: como afirma Gertz, a sociedade ou as culturas podem ser lidas como um texto (LEFÈVRE e LEFÈVRE, 2005, p. 16).

Nesse sentido, no processo de construção dos DSC

[...] são utilizados trechos do discurso, ou seja, descrições literais dos depoimentos, reveladores da essência do conteúdo das representações, os quais são denominados expressões-chave. A partir dos recortes de fala significativos identificam-se as ideias centrais que se constituem de palavras ou expressões linguísticas que revelam, de maneira precisa e sintética, o sentido presente nos depoimentos (DUARTE, MAMEDE e ANDRADE, 2009, p. 624).

Lefèvre e Lefèvre (2005) sugerem a construção do Instrumento de Análise do Discurso (IAD) para a organização dos registros. Este movimento auxilia o pesquisador a construir o discurso do sujeito coletivo. Assim, o IAC é composto pelas expressões chaves, ideias centrais e ancoragem. Tem como finalidade organizar os extratos dos depoimentos dos docentes, auxiliando no entendimento da construção dos discursos (DUARTE; MAMEDE; ANDRADE, 2009). Na primeira coluna foram agrupadas integralmente as 15 respostas dos tutores a distância referente à pergunta “Qual é a importância do *feedback* para você como estudante de um curso na modalidade a distância?”; os extratos mais significativos foram destacados com cores e são as ECH. Na segunda coluna colocaram-se as IC correspondentes às ECH, e na terceira coluna as AC. No Quadro 1 é apresentado um extrato do exercício de análise, ou seja, mostram-se somente seis ECH; contudo, para o artigo foram analisadas todas as ECH oriundas das 15 respostas dos tutores a distância.

Quadro 1 – Instrumento de Análise do Discurso (IAD)

ECH	IC	AC
O <i>feedback</i> é um importante elo entre o aluno e o tutor. Com base na resposta dada, o aluno se sentirá estimulado ou não. Este contato humaniza mais o curso, porque, embora seja elaborado por professores com objetivos específicos para seus alunos, será através do <i>feedback</i> que haverá uma relação mais próxima.	Elo Incentivo Relacionamento interpessoal	ASPECTO FORMATIVO
A importância do <i>feedback</i> se apresenta como um guia, para saber se estou no caminho “certo”, se estou conseguindo compreender os conteúdos e a proposta da disciplina.	Orientador do aprender	ASPECTO FORMATIVO
O <i>feedback</i> é o elo mais próximo com o tutor, professor é o que me faz perceber que não estou sozinho com o computador. Através desse contato sinto-me mais motivada para realizar as tarefas.	Relacionamento interpessoal Incentivo	ENGAJAMENTO NO (CO)APRENDER

<p>Para mim o <i>feedback</i> é importante no sentido motivacional, pois através dele me sinto capaz e percebo que estou no caminho certo do meu processo de formação. Também através dele não me sinto sozinha.</p>	<p>Incentivo Orientador do aprender Relacionamento interpessoal</p>	<p>COOPERAÇÃO NO/DO APRENDER</p>
<p>O <i>feedback</i> constitui o processo de aprendizagem. A partir dele reconhecemos nossas fragilidades, por exemplo, assim como pode ser um incentivo à participação e integração no curso e nas atividades.</p>	<p>Orientador do aprender Incentivo</p>	<p>ENGAJAMENTO NO (CO)APRENDER</p>
<p>Quando o tutor responde com <i>feedbacks</i> esse distanciamento entre docente e discente diminui, o que passa mais segurança no desenvolvimento das atividades. O <i>feedback</i> em si não necessita ser apenas técnico, mas incentivador, porque é através de palavras de incentivo que podem fazer a diferença para o desempenho de um aluno no curso.</p>	<p>Relacionamento interpessoal Orientador do aprender Incentivo</p>	<p>COOPERAÇÃO NO/DO APRENDER ENGAJAMENTO NO (CO)APRENDER</p>

Fonte: as autoras (2020)

Posteriormente, foram organizadas as ECH, considerando as AC que auxiliaram, de modo que as ECH foram ordenadas e conectadas para transformar o discurso em um texto coeso e coerente, a fim de evidenciar as opiniões expressas pelo coletivo tutores a distância. Salienta-se ainda que, quando necessário, foram utilizados conectores para dar coerência ao discurso, que foram sublinhados em seu uso.

3 ANÁLISE DO DSC: O *FEEDBACK* COMO ELEMENTO FORMATIVO

Na modalidade a distância, o ensino é organizado de modo distinto do presencial, uma vez que existe outra relação de tempo e espaço e as interações são mediadas pelo ambiente virtual. Dessa maneira, com as ferramentas de interação, tanto o professor como o tutor desenvolvem relações inerentes ao processo de ensinar, propiciando o aprender, estabelecendo afinidades e empatia com o estudante.

Atualmente, os órgãos que regulamentam a EaD determinam que o tutor é um dos profissionais que – juntamente com o professor – participa ativamente na prática pedagógica. Esse papel deve ser desempenhado por um profissional qualificado (no mínimo, graduado) e comprometido com o trabalho da Instituição que oferta o curso (BRASIL, 2007). O tutor de educação a distância atua na IES juntamente com o professor de cada disciplina do curso. O ideal é que tenha formação acadêmica que vá ao encontro específico da área da disciplina em que irá atuar, já que sua atribuição principal é a de sanar as dúvidas referentes aos conteúdos conceituais e procedimentais.

Este profissional, ainda que sem uma regulamentação trabalhista, pouco valorizado na sociedade e até mesmo nas universidades, é a referência do trabalho de comunicação com os alunos, por meio do ambiente virtual de aprendizagem, que tem como uma das funções orientar em relação a temas específicos da disciplina, auxiliar o

professor na organização e disponibilização das aulas, interagir com os alunos no ambiente virtual (fóruns, atendimentos on-line, videoconferência, etc.), auxiliar os alunos na compreensão da estrutura do programa da disciplina, acompanhar a participação dos alunos e repassar esse acompanhamento ao professor, esclarecer as atividades pedagógicas propostas, assessorar na realização e correção de avaliações juntamente com o professor. Desse modo, é essencial que o tutor conheça todo o material da disciplina e que seja dinâmico e ágil no retorno aos acadêmicos.

Atualmente, nos modelos vigentes de EaD, o tutor da modalidade EaD é o responsável pela mediação pedagógica, acompanhando os estudantes ao longo da disciplina, sanando dúvidas, auxiliando no acesso e funcionamento das ferramentas de informação e comunicação, postando comentários sobre o trabalho realizado e as formas de melhorá-lo. Entendemos que, sendo estas algumas das atribuições do tutor atuante nas universidades, seu papel tem caráter formativo e formador. Segundo Kourganoff (1990), tendo em vista que o desenvolvimento da sociedade perpassa a formação humana, a função fundamental da Universidade, que condiciona e engloba todas as outras, é a função formadora.

Nesse contexto, a atuação dos tutores bem como o uso do *feedback* na EaD são possibilidades de promover a formação humana e coletiva, pois nesse processo são estabelecidas relações de diálogo, cooperação, organização pedagógica, acompanhamento e avaliação da aprendizagem. Maggio (2001) destaca a importância de o 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 identificação de inadequações frequentes, enriquecendo a proposta e atribuindo a esse profissional um valor significativo em função de sua intervenção. Estas reflexões ficaram mais claras ao realizar a análise do material que originou o DSC, conforme demonstrado no Quadro 2.

Quadro 2 – DSC 1: a importância do *feedback* na formação de estudantes na EaD

O *feedback* é um importante elo entre o aluno e o tutor, é o que me faz perceber que não estou sozinho com o computador. É como um guia que indica se estou no caminho “certo”, se estou conseguindo compreender os conteúdos e a proposta da disciplina. É importante, pois através dele pode-se criar um vínculo com o tutor e como não temos tanto contato físico é primordial que o *feedback* contemple uma abordagem acolhedora, simpática, amável para motivar continuamente os estudantes através desta ferramenta de comunicação. Através desse contato sinto-me mais motivada para realizar as tarefas e pelo olhar atento do tutor, uma vez que passa mais segurança no desenvolvimento das atividades. Acredito que o *feedback* seja de crucial importância, pois este é o momento de interação e de sanar dúvidas. Quando o tutor responde com *feedbacks* esse distanciamento entre docente e discente diminui, o que passa mais segurança no desenvolvimento das atividades, pois independente de a resposta ser positiva ou negativa, ao ler o *feedback*, percebo onde estão meus erros ou acertos de acordo com o olhar do tutor e a partir daí estou capacitado a discutir esses pontos com meu tutor para os necessários ajustes. Este contato humaniza mais o curso e será através do *feedback* que haverá uma relação mais próxima, é o que me faz perceber que não estou sozinha.

Fonte: as autoras (2020).

O DSC anuncia que o *feedback* não é um processo linear e mecanizado, visto que a educação a distância não é um espaço de interação e formação humana que potencializa a convivência, sendo esta uma condição importante da vida cotidiana, pois as relações se constituem na medida em que nos permitimos aperfeiçoar as competências na perspectiva de viver e aprender no coletivo. Compreender que este trabalho é conjunto é dar-se conta do limite, mesmo que momentâneo, da própria capacidade de compreendê-lo. Conforme Souza e Moraes (2018):

É nessa compreensão da educação, em sua dimensão mais ampla, que também se concebe a EaD e, por esse motivo, ela também deve ser compreendida como um princípio educativo. Numa concepção democrática de mundo, e sendo a educação direito de todos, ela também precisa contribuir para a construção do sujeito humano-histórico. Trata-se de uma outra maneira pela qual o homem também pode se construir em sua historicidade, por meio do acesso à herança cultural (SOUZA e MORAES, 2018, p. 462).

As pessoas aprendem umas com as outras e, nesse cenário, constituem-se no conviver com sujeitos sociais que aprendem e socializam saberes que os tornam capazes de se comunicar e agir, enquanto processo compartilhado, e nele afirmam sua própria identidade (MARQUES, 1995). Nesse lugar, a identidade, a individualidade e a autonomia não implicam separação e independência; assim, torna-se possível realizar um processo avaliativo de forma conjunta, desde que os envolvidos atuem e coordenem as ações.

Outro aspecto relevante que o *feedback* permite é que o acompanhamento constante dos tutores aos estudantes gera um sentimento de acolhimento, de estar junto, o que os mantém motivados, demandando a atitude ativa e o engajamento acadêmico ao longo do curso. Essa aproximação possibilita que o estudante esclareça suas dúvidas e comunique seus problemas ou suas dificuldades. Desse modo, fica evidente a importância de um ambiente de respeito mútuo, propício para a construção de conhecimento, realizada por meio das tecnologias digitais e em um ambiente de convivência relacional entre professor, tutores e estudantes.

Nessa perspectiva, conforme Souza e Moraes (2018), a educação propiciada pela modalidade a distância utiliza as TIC como recursos que podem auxiliar o processo educacional. Isso ocorrerá na medida em que elas sejam apropriadas aos projetos dos cursos, e seus usuários (gestores, professores e cursistas) passem a utilizá-las numa perspectiva democratizante da produção de conhecimentos.

Isto porque, como a relação “face a face” não é tão recorrente na EaD, a comunicação entre professor, tutor e estudante é mediada pelos meios de comunicação e pelos materiais didáticos disponíveis no ambiente virtual de aprendizagem. Isso exige de todos os envolvidos um cuidado com os comentários e com a linguagem utilizada na comunicação, para que o estudante não se sinta fragilizado ou frustrado. Nesse sentido, faz-se relevante o acompanhamento periódico das atividades na Educação a Distância, visto que esse quadro tem aberto uma possibilidade para que a avaliação integre diferentes processos e produtos, no sentido trazido por Gutierrez e Prieto (1994), que,

quanto maior for a riqueza do processo, melhor será o produto e – por consequência – quanto melhor ambos, maior o enriquecimento do processo.

Kenski (2003) considera que talvez este seja um dos grandes desafios da docência do século XXI: encontrar a melhor forma de utilizar a tecnologia digital no processo de ensino e de aprendizagem, de acordo com as exigências dos novos tempos, o que possibilitaria a reconfiguração do papel do professor e do estudante nesse novo cenário, proporcionando-lhes uma formação mais adequada à realidade atual.

Para promover a consolidação da educação a distância por meio de espaços de formação e de interação com professores e estudantes, requer-se uma equipe comprometida e diversificada, com um olhar aberto e atento às transformações da sociedade para desenvolver, com qualidade, os processos pedagógicos e a produção dos materiais didático-pedagógicos. Esses são elementos que repercutem no engajamento do estudante e, em especial, em como ocorre a sua interação no curso, através da participação nas atividades de diálogo, de escrita e de troca de experiências.

Como professores e tutores, também precisamos nos desafiar a fazer parte das equipes colaborativas em prol de uma educação a distância que preze a qualidade dos processos e das discussões. Esse contexto é qualificado com o hábito da leitura, da interpretação, da argumentação e da escrita, isto é, com arquitetar e iniciar a explicitação da intenção pedagógica. Segundo Kenski (2003), as atividades educacionais nos ambientes virtuais precisam ser complementadas “[...] com ações que tirem as pessoas do isolamento e as encaminhem para atividades em grupo, em que possam atuar de forma colaborativa” (KENSKI, 2003, p. 112).

Apesar das contingências atuais que temos vivenciado, o acesso à universidade cresceu muito e chegou às mais diferentes e inacessíveis regiões brasileiras, principalmente na modalidade de educação a distância. Essa condição, que tem levado muitas pessoas a acreditar e concretizar o desejo de cursar um curso superior, de ter uma profissão, de realizar sonhos e de dar continuidade aos estudos, também nos mobiliza, enquanto pesquisadores e atuantes na educação a distância, a fazer com que o trabalho desta modalidade se consolide e seja bem feito.

Os estudos de Gonzalez (2005), sobre avaliação de cursos em EaD, apontam que a qualidade do curso está diretamente vinculada ao desempenho desses profissionais, que representam o elo entre alunos-professores-instituição. Logo, investir na formação continuada de um sistema de tutoria é necessário, até mesmo para que se compreenda que se está sempre em formação e em processo de aprendizagem.

Esse investimento também é uma mola propulsora para a continuidade das problematizações acerca do tema, no sentido de repensar os processos para refletir e elaborar propostas que qualifiquem a educação a distância como uma modalidade de ensino feita por muitas mãos e que todas essas são importantes e necessárias para seu desenvolvimento e expansão.

4 CONCLUSÃO

Retomando o objetivo proposto ao longo do estudo, acreditamos que foi possível refletir sobre como o *feedback* de tutores pode contribuir para a formação dos estudantes da modalidade de educação a distância, pois a intenção foi lançar luz a uma discussão que está em processo constante.

A EaD é uma modalidade de ensino que, cada vez mais, torna-se necessária, pois ao longo dos anos, seu crescimento exponencial é visível. Estamos inseridos em uma sociedade permeada por tecnologias digitais, que preza por uma gestão do tempo de estudo mais flexibilizada e pelas possibilidades formativas que ela pode oferecer. Nesse contexto, as instituições que têm ofertado a educação através desta modalidade têm tido preocupação com a qualidade, manutenção dos cursos e retenção dos estudantes, visando consolidar a EaD como uma modalidade que veio para ficar, ainda que o cenário social e econômico da atualidade seja desafiador e controverso.

Nesse sentido, entendemos que o *feedback* contribui para esse cenário, por ser um meio democrático e indispensável de aproximação entre professores, estudantes e instituições, o qual permite também o acompanhamento da aprendizagem e das vivências dos estudantes. Nós aprendemos em conjunto e – na EaD – esse conviver com pessoas de contextos e gerações distintas oportuniza a formação e o engajamento dos envolvidos no processo.

Importa salientar que os percalços que o tutor de educação a distância enfrenta, no sentido de não ter a sua atuação regulamentada, por exemplo, bem como a pouca valorização social que recebe ao longo da sua prática, fazem com que seja necessário pensar no seu amparo institucional, político e social. Sua atuação, principalmente por meio dos *feedbacks*, promove a mediação pedagógica e o acompanhamento do percurso formativo dos estudantes, sendo que estas ações – se feitas por tutores comprometidos e cientes do papel – repercutem em qualidade na formação dos estudantes e na promoção dos cursos ofertados na EaD. Implica também a sua própria formação, enquanto professor, nesse cenário de diálogo, cooperação e organização pedagógica.

Nesse sentido, entendemos que a discussão sobre a EaD viabiliza, social e politicamente, estratégias de gestão e recursos financeiros para que a educação a distância seja, cada vez mais, consolidada e ofereça uma educação articulada com as emergências do tempo atual. Acreditamos também que é imprescindível investir em pesquisas que dialoguem sobre a educação a distância investigando como se dá a relação entre as universidades, professores e estudantes, promovendo um engajamento coletivo de melhoria e qualificação contínua da EaD.

REFERÊNCIAS

BRASIL. Ministério da Educação. Referenciais de qualidade para cursos a distância. Brasília: **Ministério da Educação/Secretaria de Educação a Distância**, 2007.

BRASIL. Censo da Educação Superior 2016. – Brasília: **Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira**, 2016. Disponível em:

http://download.inep.gov.br/educacao_superior/censo_superior/documentos/2016/natas_sobre_o_censo_da_educacao_superior_2016.pdf. Acesso em: jan. 2020.

COFFERRI, F. F.; MARTINEZ, M. L.; NOVELLO, T. P. As Gerações na EaD: Realidades que se conectam. **EaD em Foco**, v. 7, p. 18-28, 2017.

DUARTE, S. J. H.; MAMEDE, M. V.; ANDRADE, S. M. O. de. Opções Teóricas Metodológicas em Pesquisas Qualitativas: Representações Sociais e Discurso do Sujeito Coletivo. **Revista Saúde e Sociedade** – USP. São Paulo, v. 18, n. 4, p. 620-626, 2009. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/sausoc/v18n4/06.pdf>. Acesso em: 15 jan. 2020.

GONZALEZ, M. **Fundamentos da tutoria em educação a distância**. São Paulo: Avercamp, 2005.

GUTIERREZ, F.; PRIETO, D. **A mediação pedagógica: educação à distância alternativa**. Campinas, São Paulo: Papyrus, 1994.

KENSKI, V. M. **Tecnologias e ensino presencial e a distância**. Campinas: Papyrus, 2003.

KOURGANOFF, Wladimir. **A face oculta da universidade**. São Paulo: Ed. UNESP, 1990.

LEFÈVRE, F.; LEFÈVRE, A. M. C. **O discurso do Sujeito Coletivo: Um novo enfoque em pesquisa qualitativa (Desdobramentos)**. 2 ed. Caxias do Sul: EDUCS, 2005. 256 p.

MAGGIO, M. O tutor na educação a distância. *In*: LITWIN, E. (org.). **Educação à distância: temas para o debate de uma nova agenda educativa**. Tradução de Fátima Murad. Porto Alegre: Artmed, 2001.

MARQUES, M. O. **A aprendizagem na mediação social do aprendizado e da docência**. Ijuí: Editora Unijuí, 1995.

MILL, D., DIAS-TRINDADE, S., MOREIRA, J. A. M. Subsídios para a Educação a Distância como Campo Investigativo. **REVISTA EDUCAONLINE**, v. 13, p. 79-98, 2019.

NOVELLO, T. P. **Cooperar no enatuar de professores e tutores**. Rio Grande: FURG, 2011. Tese (Doutorado em Educação Ambiental) – Programa de Pós-graduação em Educação Ambiental, Universidade Federal do Rio Grande – FURG, Rio Grande, 2011.

NOVELLO, T. P., PEREIRA, D. Educação a distância: seus cenários e autores. **Revista Iberoamericana de Educación**, v. 58, n. 4, 2012. p. 1-15.

SILVA, W. B.; AMARO, R.; MATTAR, J. Distance Education and Open University in Brazil: History, Structure, and Challenges. **International Review of Research in Open and Distributed Learning**, v. 20, p. 99-115, 2019.

SOUZA, R. A.; MORAES, R. de A. A Educação a Distância como princípio educativo: possibilidades e/ou limites. **Revista EmRede - Revista de Educação à Distância**, v. 5, p. 460-471, 2018.