



O feedback e sua importância como ferramenta pedagógica na educação a distância: abordagem e estrutura

Cinthia Louzada Ferreira Giacomelli, SENAC/RS, Porto Alegre, RS – Brasil
clferreira@senacrs.com.br, <https://orcid.org/0000-0003-0822-7966>

Giancarlo Silva Giacomelli, SENAC/RS, Porto Alegre, RS – Brasil
gsgiacomelli@senacrs.com.br, <https://orcid.org/0009-0000-1598-4266>

Resumo. O objetivo deste estudo é analisar, por meio de pesquisa bibliográfica, quais elementos são fundamentais para formar feedbacks eficazes na educação a distância, tendo em vista a importância desse recurso para a consolidação da aprendizagem. O feedback dado aos alunos nas atividades realizadas por eles é o aspecto central dos cursos a distância mediados por tutores, pois é a maneira com que o aluno recebe a diretriz de seu aprendizado e o retorno sobre seu desempenho. O feedback eficaz requer linguagem e estrutura adequadas, considerando todos os aspectos envolvidos no processo de ensino-aprendizagem e, especialmente nesse estudo, a amplitude sociocultural dos alunos do Curso Técnico em Agente Comunitário de Saúde do Projeto Saúde com Agente edição 2022/2023.

Palavras-chave: educação a distância, feedback, contexto social, didática.

Feedback and its importance as a pedagogical tool in distance education: approach and structure

Abstract. The objective of this study is to analyze, through bibliographic research, which items are fundamental to form effective feedback in distance education, in view of the importance of this resource for the consolidation of learning. The feedback given to students in the activities carried out by them is the central axis of distance courses mediated by tutors, as it is the way in which the student receives the guideline of their learning and the feedback on their performance. Effective feedback requires adequate language and structure, considering all aspects involved in the teaching-learning process and, especially in this study, the sociocultural breadth of the students of the Technical Course in Community Health Agent of the Health with Agent Project 2022/2023 edition.

Keywords: distance education, feedback, social context, teaching.

1. Introdução

A educação a distância é a modalidade de ensino-aprendizagem que mais cresce no Brasil e tem se apresentado como relevante alternativa às pessoas que buscam qualificação profissional e conhecimento nas mais diversas áreas, mas têm dificuldades de frequentar aulas presenciais, seja por inacessibilidade ao espaço físico onde é ofertado o curso ou seja por indisponibilidade de tempo, entre outras diversas razões. Contudo, ainda surgem muitas dúvidas quanto à formação a distância e principalmente quanto à interação entre professor e aluno no processo de aprendizagem.

Sob essa perspectiva, o objetivo desta pesquisa é analisar quais são os principais elementos que formam um feedback eficaz na educação a distância. O feedback dado pelo tutor é fundamental nos cursos mediados por tutoria e, por isso, merece especial atenção para que se verifique o sucesso da aprendizagem; feedbacks com linguagem inadequada



e estrutura deficiente são comuns e prejudicam o processo de assimilação do conteúdo e a experiência do aluno.

Neste estudo, será apresentada a necessidade de o tutor estar atento à correção gramatical, bem como ao contexto social e educacional do seu aluno, para que consiga estabelecer uma conexão eficiente com ele. Alunos de diferentes regiões e de diferentes cenários econômicos apresentam diferentes necessidades, que precisam ser considerados.

Por consequência, relacionando esses aspectos com a experiência na tutoria do Curso Técnico em Agente Comunitário de Saúde do Projeto Saúde com Agente edição 2022/2023, esta pesquisa pretende analisar os elementos essenciais para elaborar feedbacks eficazes na educação a distância, tendo em vista a importância dessa ferramenta para a compreensão do conteúdo estudado pelo aluno, considerando suas mais diversas circunstâncias.

2. Metodologia

A fim de conhecer e analisar trabalhos anteriores com temas correlatos a esta pesquisa, foi realizada uma busca por estudos sobre feedbacks na educação a distância. Foram utilizadas as seguintes bases de dados: a Biblioteca Digital Brasileira de Teses e Dissertações¹, o repositório de Teses e Dissertações da Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS)² e o Sistema Integrado de Bibliotecas da Universidade de São Paulo (USP)³.

No processo de busca foram utilizadas três expressões diversas, pesquisadas de forma exata e no campo de assunto ou de título: “comunicação educação a distância”, “feedback educação a distância” e “tutor educação a distância”.

A partir desta primeira busca, foram selecionados os trabalhos que apresentavam resultados de estudos sobre feedbacks elaborados por tutores, ou seja, que não fossem feedbacks automáticos.

A análise se deu, portanto, seguindo-se as seguintes etapas:

- a) leitura dos títulos dos trabalhos, para identificar a relação entre o tema das pesquisas e o presente estudo;
- b) leitura dos resumos dos trabalhos, a fim de conhecer os objetivos, metodologia e resultados das pesquisas;
- c) verificação de algumas características das pesquisas, tais como atuação docente e perfil discente, além do nível do curso pesquisado: livre, técnico, graduação ou pós-graduação;

Na última etapa da análise, evidenciou-se que a maioria dos estudos eram direcionados ao aprimoramento do feedback como requisito para o êxito dos alunos na educação a distância. Assim, foram selecionados os trabalhos que apresentavam elementos em comum para a elaboração dos feedbacks considerados mais eficazes.

3. Aspectos essenciais de um feedback eficaz na educação a distância

¹ BRASIL. Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia. Biblioteca Digital Brasileira de Teses e Dissertações. Online. Disponível em: <<http://bdtd.ibict.br/>>. Acesso em: 01 mar. 2024.

² UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL. Lume: repositório digital. Online. Disponível em: <<http://www.lume.ufrgs.br/>>. Acesso em: 01 mar. 2024.

³ UNIVERSIDADE DE SÃO PAULO. Sistema Integrado de Bibliotecas. Online. Disponível em: <<http://www.sibi.usp.br/>>. Acesso em: 01 mar. 2024.



Nos ambientes virtuais de aprendizagem na educação a distância, os alunos realizam atividades avaliativas e tarefas geralmente assíncronas. A avaliação do tutor para tais atividades, ao retornar ao aluno comumente por meio de uma mensagem escrita, é o que se chama de feedback.

Feedback é qualquer meio de comunicação com o objetivo de informar ao aluno sobre a acuidade de sua resposta, geralmente relacionada a alguma atividade de direcionamento do estudo (ABREU-LIMA E ALVES, 2011). O feedback também permite que o aluno compare seu desempenho com a expectativa padrão do curso que frequenta.

Abreu-Lima e Alves (2011, p.192) ressaltam a importância do feedback para o processo de ensino-aprendizagem virtual, comentando a evolução de seu conceito ao longo do tempo:

(...) o feedback deixou de ser visto como instrução programada e como reforço e passou a ser considerado como um elemento importante para instrução dos estudantes. A informação dada no feedback interage com o conhecimento prévio, promovendo aprendizagem (Ausubel, 1968; Bruner, 1990) e é por intermédio dele que os participantes têm conhecimento de como devem comportar-se, interagir, dizer, raciocinar e realizar algo em determinado ambiente para conseguir atingir os objetivos propostos.

Nesse sentido, também Shute (2007, p. 12) afirma que feedback “é a revisão como informação comunicada para o aprendiz com a intenção de modificar seu comportamento ou seu modo de pensar objetivando uma melhoria no aprendizado”. Sendo assim, para que se atinja esse resultado, o retorno deve ser enviado de maneira satisfatória, o que requer a observação de alguns fatores.

A falta de correção gramatical é um grave problema no envio de feedbacks, pois compromete a compreensão da mensagem e a relação entre tutor e aluno, tendo em vista a perda de credibilidade na imagem do docente. Ainda, ressaltar-se que o ambiente virtual de aprendizagem permite registrar todas as interações e, por isso, deve-se estar atento.

Sob essa perspectiva, Flores (2009, p. 9) afirma que “a maneira como se organizam os elementos da fala avaliativa revela muitas coisas. A escolha do tipo de frase, bem como do verbo, é essencial.”

Erros gramaticais, essencialmente, prejudicam a compreensão do que está sendo enviado. O equívoco no uso de uma vírgula ou o deslocamento de elementos textuais, por exemplo, podem causar confusão ao aluno e comprometer o aprendizado.

Observe-se:

Prezado Aluno,
*Em resposta ao seu questionamento, **veja que não é possível** utilizar tais recursos para solucionar o problema apresentado pelo enunciado da questão.*
Sugiro que você revise o conteúdo estudado, certo?
Conte comigo!

No exemplo citado, o aluno recebe a informação de que determinada alternativa de resposta não está correta. O feedback sugere que ele busque novas informações para embasar sua tarefa.

Observe-se o mesmo exemplo, porém com a inserção de dois pontos:

Prezado Aluno,



Em resposta ao seu questionamento, veja que não: é possível utilizar tais recursos para solucionar o problema apresentado pelo enunciado da questão.

Sugiro que você revise o conteúdo estudado, certo?

Conte comigo!

Observa-se que a alteração no sinal de pontuação modifica todo o contexto do feedback: dessa vez, o aluno recebe a informação de que a alternativa em debate atende à proposta da questão.

A importância da correção gramatical para a aprendizagem na educação a distância é reforçada pelos estudos de Mehrabian (2007), que indicam que apenas sete por cento da comunicação humana é feita por elementos verbais. Assim, percebe-se a dificuldade na comunicação escrita, o que fortalece a necessidade de atenção aos elementos textuais, especialmente a coesão textual.

Por coesão textual entende-se a manifestação linguística da ideia transmitida e requer adequação de estrutura e forma gramatical. Simon (2008, p.1) comenta que um texto bem elaborado "e, naturalmente bem interpretado, vai apresentar aquilo que Beaugrande e Dressier chamam de textualidade: conjunto de características que fazem um texto e não uma sequência de frases".

Observe-se o seguinte exemplo:

Prezado Aluno. Bom dia.

A resposta da questão não está correta. A resposta é contraditória.

Você afirma que os recursos citados não podem solucionar o problema da questão.

Pelo que foi estudado, os recursos podem solucionar o problema. De que forma os recursos podem solucionar o problema?

Sugiro que você revise o conteúdo estudado.

Dúvidas? Entre em contato comigo. Vamos conversar.

No exemplo acima, verifica-se a elaboração de um feedback que direciona o aprendizado do aluno, pois indica o erro e apresenta um caminho para a elucidação da atividade proposta. Contudo, o retorno consiste apenas em frases soltas, com termos repetidos e não coesos, o que dificulta a compreensão da informação.

Observe-se o mesmo exemplo, elaborado de acordo com o conceito de coesão textual:

Prezado Aluno, bom dia!

A resposta da questão não está correta, pois está contraditória.

Você afirma que os recursos citados não podem solucionar o problema da questão, mas veja que, pelo que foi estudado, eles podem indicar uma solução. Porém, de que forma?

Sugiro que você revise o conteúdo estudado e, se surgirem dúvidas, entre em

contato comigo! Vamos conversar!

Percebe-se, portanto, que a clareza e a coesão textual são elementos essenciais para a elaboração de feedbacks, principalmente porque o que está escrito precisa ser plenamente compreendido pelo aluno, a fim de que o processo de aprendizagem seja concluído com êxito.



A correção gramatical é fundamental para um feedback eficiente, porém, não se deve confundir correção gramatical com linguagem culta e o uso de todas as regras gramaticais tais como dispostas em livros de gramática da língua portuguesa.

Uma das principais características da educação a distância é reunir pessoas de diferentes regiões geográficas, de diferentes culturas e até mesmo de diferentes níveis de conhecimento, em um único ambiente virtual de aprendizagem.

Sendo assim, é comum verificar muitos regionalismos e termos desconhecidos ou pouco comuns nas atividades avaliativas realizadas pelos alunos. Tais instrumentos linguísticos muitas vezes estão corretos, porém, confundem o tutor despreparado e resulta em correções inadequadas ou compreensões incorretas.

Bagno (2003, p.17) ressalta que grande parte da população brasileira não fala o português em norma culta, mas não deixa de se comunicar de maneira correta, alertando para que:

(...) não se confunda a ideia de "monolinguismo" com a de "homogeneidade linguística". O fato de no Brasil o português ser a língua da imensa maioria da população não implica, automaticamente, que esse português seja um bloco compacto, coeso e homogêneo. Na verdade, como costume dizer, o que habitualmente chamamos de português é um grande "balaio de gatos", onde há gatos dos mais diversos tipos: machos fêmeas, brancos, pretos, malhados, grandes, pequenos, adultos, idosos, recém-nascidos, gordos, magros, bem-nutridos, famintos etc. Cada um desses "gatos" é uma variedade do português brasileiro, com sua gramática específica, coerente, lógica e funcional.

Para uma interação eficaz, é importante considerar todas essas diferenças na elaboração do feedback, tendo em vista que o contexto social no qual o aluno está inserido é determinante para a correta interpretação da mensagem enviada pelo tutor.

O preconceito linguístico é um fenômeno abrangente e pode ser verificado com maior destaque no ambiente educacional. Assim como todas as formas de preconceito, é necessária uma atitude profunda e contínua para que se desmascarem os mecanismos que compõem as atitudes preconceituosas com o uso da língua portuguesa.

Ainda, é importante considerar questões políticas e sociais na linguagem escrita, como discriminações. De acordo com Abreu-Lima e Alves (2011, p.194):

Esses preconceitos são pautados em uma visão dicotômica da língua, segundo a qual se deve falar e escrever a língua portuguesa sob as regras da gramática normativa (aquela aprendida na escola), tomando a língua como "certa" ou "errada" e o indivíduo como alguém que sabe ou não falar e escrever. A visão de "certo" e "errado" em relação à língua é bastante comum em nossa sociedade, o que prejudica e estigmatiza formas linguísticas regionais e de grupos sociais específicos.

Diante de tais considerações, percebe-se que o uso da língua portuguesa não está restrito aos conceitos gramaticais para que seja considerado correto, no entanto, o uso da língua não é desprezado de toda e qualquer normativa. O uso de termos coloquiais e expressões regionais é permitido desde que seja coerente com o contexto educacional vivenciado.

Assim, destaca-se o papel do tutor para que os feedbacks sejam eficazes, pois caberá a ele identificar e estipular os limites da linguagem, sem que tal prática seja



preconceituosa ou culturalmente equivocada. Assim comentam Abreu-Lima e Alves (2011, p.194):

A aceitação do uso do internetês e de uma linguagem mais oralizada em ambiente virtual de aprendizagem pode ocorrer em algumas situações: quando os atores envolvidos reconhecem a adequação desse tipo de linguagem no ambiente ou ainda quando há regras que apontam a possibilidade ou não de seu uso em determinados gêneros textuais (e-mail, interação em fórum, artigos acadêmicos, resolução de exercícios, bate-papo, entre outros).

Nesse sentido, destaca-se que o Programa Saúde com Agente reuniu alunos de todos os estados do Brasil e, sendo o País de grande dimensão territorial e ampla diversidade cultural, não raras vezes se perceberam situações nas quais a linguagem utilizada na interação entre aluno e tutor precisou ser adaptada, detalhada ou esclarecida. É possível afirmar que essas peculiaridades não prejudicaram o desenvolvimento do curso, ao contrário, contribuíram para enriquecer a experiência tanto dos alunos quanto dos tutores.

Outro aspecto que merece destaque na elaboração de feedbacks eficazes é a funcionalidade da mensagem enviada ao aluno. O feedback deve ser específico e completo, além de ser recebido pelo aluno no momento certo, para que sejam possibilitadas eventuais correções e a assimilação do conteúdo estudado.

O tutor deve ser um especialista no assunto ministrado e seu conhecimento técnico deve ser transmitido aos alunos com clareza. Faz parte de suas funções direcionar e incentivar a aprendizagem, observando de que forma o conhecimento é construído pelo aluno, o que é determinante para sua atuação e condução do processo de ensino-aprendizagem.

O apoio do tutor por meio do feedback só será eficiente se ele souber unir seu conhecimento técnico e científico com sua experiência profissional. De acordo com Carmago e Vedove (2008, p.159), "para realizar bem sua função, o tutor precisa de formação adequada e de competências e habilidades pontuais e específicas", o que exige desenvolvimento profissional contínuo.

Em geral, assim como ocorreu nas diretrizes para a tutoria do Programa Saúde com Agente, os cursos ministrados a distância são divididos em ciclos de aprendizagem, com períodos específicos, nos quais os alunos devem acessar o conteúdo e realizar as tarefas a ele pertinentes para que possam evoluir à próxima etapa até que se conclua o curso. Tais ciclos de aprendizagem permitem que o aluno organize seus estudos e também permitem que o tutor organize seu trabalho, especialmente para o envio de feedbacks com as orientações necessárias aos alunos.

Contudo, é preciso estar atento ao tempo necessário para que se desenvolva com sucesso um ciclo de aprendizagem. Assim comentam Mill *et al* (2008, p.124):

Como a maioria das atividades é assíncrona, os aprendizes irão postar suas respostas conforme sua agenda, respeitando o prazo máximo estabelecido para tal. A tarefa do tutor, portanto, se dará ao longo desse período orientando possíveis más interpretações ou dúvidas e, principalmente, ao final do processo dando o feedback necessário para que o aluno possa passar para a próxima etapa ou próximo ciclo de aprendizagem.

Dessa forma, tem-se que o retorno dado ao aluno deve contemplar diretrizes técnicas, o que demanda do tutor um conhecimento abrangente para que possa atender às demandas



peculiares da educação a distância, bem como atenção à questão temporal. O feedback deve ser útil, prático e diretivo, o que envolve o tempo no qual é recebido pelo aluno, considerando que o tutor deve estar atento aos ciclos de aprendizagem do curso que ministra.

4. A estrutura do feedback e o papel do tutor na elaboração da mensagem

Existem diversos tipos de feedback e a literatura sobre o assunto não é unânime quanto às nomenclaturas e tipologias. Contudo, o feedback pode seguir um padrão de estratégia, cuja estrutura apresentaremos de acordo com o objeto de estudo desta pesquisa, que se concentra no conteúdo do feedback, ou seja, quando informa ou avalia o aluno sobre o estudo desenvolvido.

De acordo com Shute (2007), o tutor deve focar seu retorno na tarefa e não no aluno. Qualquer correção deve ser direcionada à atividade realizada, oferecendo sugestões para a melhoria da resposta e direcionando o estudo. A autora ressalta também que cabe ao tutor explicar o conteúdo de maneira direta, clara e em pequenas partes, pois mensagens muito longas desestimulam o aluno, ao passo que mensagens menos extensas são melhor assimiladas.

Cabe ao docente considerar também alguns elementos específicos do curso ou da turma em que atua para a correta elaboração do feedback (conhecimento prévio do aluno, nível de dificuldade das tarefas, perfil do discente do curso), além de estar atento ao canal de envio do retorno. Em caso de críticas ou elogios específicos, a mensagem deve ser enviada individualmente, pois de acordo com Cardoso (2011, p.31), "deve-se evitar comparações diretas ou indiretas entre os alunos a fim de não expô-los e constrangê-los."

A escada de feedback é um modelo utilizado pela Universidade de Harvard (EUA) e oferece ao aluno a possibilidade de refletir por meio de quatro etapas: esclarecer, valorizar, questionar e sugerir. De acordo com Abreu-Lima e Alves (2011, p.196), "essa estrutura tem por objetivo estabelecer uma cultura de confiança e apoio construtivo entre tutor e estudante e entre estudante e estudante".

Na primeira etapa, o tutor esclarece a resposta do aluno, a fim de certificar-se do que interpretou. Perguntas como "pelo que entendi da sua resposta..." e "você comenta que... é isso?" são exemplos de como começar a mensagem. Na etapa seguinte, alguns aspectos da tarefa são valorizados por meio de frases como "as considerações que você faz estão corretas e pertinentes à questão proposta" e "ótima resposta no que se refere...", demonstrando que o tutor está atento ao desempenho do aluno para que, na terceira etapa, o aluno esteja preparado e receptivo aos questionamentos do tutor, que devem seguir proposições como "você já considerou que...?" e "convido você a refletir". A última etapa desse modelo de feedback consiste em sugestões de melhoria ou solução da tarefa realizada, estimulando o aluno a explorar suas potencialidades.

Já o feedback sanduíche, comentado pelos autores, propõe três etapas: destacar algo positivo ou correto na tarefa realizada, sugerir melhorias e, por último, apontar algo muito bom, retomando os aspectos positivos do que foi feito pelo aluno.

Tais estruturas de feedback contemplam elementos importantes do processo de aprendizagem, no entanto, é importante ressaltar que os modelos de feedback estão em constante mudança, considerando a evolução dos métodos de educação a distância.

De acordo com Leme (2013, p.12):

É fato que o conceito de feedback vem mudando, sendo aprofundado, discutido, problematizado, sistematizado e ganhando novos limites conforme vem se tornando mais presente nas práticas da Ead, principalmente, ao dar novo impulso e visibilidade a esta ferramenta



primordial para qualificar e quantificar o desenvolvimento e andamento adequado das atividades planejadas e realizadas.

Considerando esses aspectos, é possível afirmar que a transmissão de mensagens que direcionem o estudo e atinjam a finalidade de consolidar o aprendizado pode seguir uma estrutura padrão por meio de um raciocínio lógico-argumentativo que facilmente possa se adequar às peculiaridades de cada situação educacional, como se fez na tutoria de uma turma do Curso Técnico em Agente Comunitário de Saúde.

Tendo em vista os conceitos de feedback já apresentados, assim como os modelos mais utilizados nos ambientes virtuais de aprendizagem, é possível fazer uso de uma estrutura de feedback que contemple todos os aspectos comentados, porém de maneira mais otimizada.

A proposta consiste em dividir o feedback em quatro etapas, na seguinte sequência: valorizar, corrigir, incentivar a reflexão e sugerir mecanismos de solução. Algumas etapas podem ser suprimidas de acordo com o contexto do retorno, mas sempre seguindo essa ordem de elaboração.

No primeiro parágrafo, destacam-se os aspectos positivos da tarefa, valorizando os acertos do aluno. Esta primeira etapa do feedback não poderá ser suprimida, devendo estar presente mesmo a tarefa estiver errada por completo, situação na qual o tutor ainda poderá valorizar que o aluno realizou a atividade, que foi enviada no prazo ou pelo canal correto, por exemplo.

Para a segunda etapa, são indicados os ajustes que precisam ser feitos. Essa etapa é vinculada à terceira, que consiste em fazer o aluno refletir sobre as correções necessárias. No exemplo acima, a estratégia do tutor é questionar, mas poderiam ser feitas considerações e retomada de assuntos já estudados para possibilitar que o aluno realize conexões entre o conteúdo e faça suas conclusões.

A última etapa é sugerir os caminhos para que o aluno encontre as soluções, seja revisando o conteúdo, pesquisando em outras fontes indicadas pelo tutor ou apontando outros meios. Esta etapa também deve estar sempre presente, pois ao fazer sugestões, o tutor deve ressaltar que se mantém à disposição do aluno durante a trajetória de estudos, demonstrando que está acessível por meio dos canais de comunicação utilizados pelo sistema virtual de aprendizagem.

Assim, é importante ressaltar que nessa estrutura de feedback a primeira e a última etapa devem estar sempre presentes. Valorizar aspectos positivos e sugerir caminhos, ainda que apenas para reforçar o comportamento do aluno, disponibilizando-se a auxiliá-lo se preciso, é fundamental para um feedback eficaz.

As etapas de corrigir e incentivar reflexões sobre os erros podem não ser necessárias, no caso de uma tarefa excelente, por exemplo. Contudo, caso haja alguma correção, as duas etapas devem estar presentes e, portanto, estão vinculadas.

Tal estrutura de feedback fundamenta-se nos elementos essenciais de direcionamento e avaliação do estudo, que consistem em reconhecer o que o aluno já assimilou, indicar correções necessárias e contribuir para a continuidade da aprendizagem. Ainda, a estrutura sugerida tende a facilitar o trabalho do tutor, pois indica claramente o raciocínio a ser seguido e direciona o que deve ser primordialmente observado nas tarefas realizadas. Como comentam Fluminhan *et al* (2013, p.726): “devem existir critérios claros e bem definidos para o oferecimento de feedback aos alunos.”

Sendo assim, as quatro etapas para a elaboração do feedback dinâmico buscam atender com clareza às necessidades das práticas pedagógicas para todos os envolvidos no processo de ensino-aprendizagem, permitindo que o modelo seja adaptado às circunstâncias de cada curso.



5. Conclusão

Diante da pesquisa realizada, tendo como contexto a tutoria do Programa Saúde com Agente edição 2002/2023, é possível concluir que o feedback dado pelo tutor ao aluno da educação a distância é fundamental para a consolidação do aprendizado. Sendo assim, para que as mensagens sejam eficientes e produzam os resultados pretendidos, verificou-se que é interessante seguir uma estrutura pré-estabelecida, que possa ser adequada às diversas possibilidades do ambiente educacional e que observe alguns aspectos fundamentais para uma comunicação de qualidade, tais como linguagem, correção gramatical e cordialidade.

Ao analisar os modelos de feedback mais utilizados, percebeu-se a possibilidade de elaborar uma estrutura de feedback que atenda à proposta de transmitir informações, acolher o aluno, corrigir os erros e indicar caminhos para encontrar soluções, com máxima eficácia. Trata-se do feedback dinâmico, cuja estrutura possibilita sua aplicação em qualquer contexto de educação a distância, tendo em vista que permite a adaptação de sua estratégia de acordo com o objetivo da mensagem.

Dessa forma, o plano de ensino elaborado apresenta aos alunos alguns métodos de interação no ambiente virtual de aprendizagem e principalmente a estrutura do feedback dinâmico, que pretende representar um diferencial pedagógico na tutoria virtual, considerando que a estratégia de elaboração das mensagens aborda todos os elementos necessários para que a orientação ao aluno seja específica, clara e versátil, pois poderá se adaptar aos mais diversos conteúdos e propósitos, com foco no desempenho de alta qualidade.

Referências

ABREU-LIMA, D. M.; ALVES, M. N.. O feedback e sua importância no processo de tutoria a distância. *Pró Posições*, Campinas, v.22, n. 2 (65), mai/ago 2011;

BAGNO, M. *Preconceito Linguístico: o que é, como se faz*. Edições Loyola, São Paulo: 2003.

CAMARGO, R. T. M.; VEDOVE, J. C. D. A influência da empatia na relação tutor-aluno. *Revista Intersaberes*, ano 3 n. 6, jul-dez 2008.

CARDOSO, A. C. S. Feedback em contextos de ensino-aprendizagem on line. Disponível em: <<http://www.linguagensdialogos.com.br/2011.2/textos/02-art-anacarolina.pdf>>. Acesso em 12 fev. 2024.

FLORES, A. M. O feedback como recurso para a motivação e avaliação da aprendizagem na educação a distância. Disponível em: <<http://www.abed.org.br/congresso2009/CD/trabalhos/1552009182855.pdf>>. Acesso em 08 mar. 2024.

FLUMINHAN, A.; FLUMINHAN, C.; ARANA, A. A importância do feedback como ferramenta pedagógica na educação a distância. Disponível em: <<http://www.unoeste.br/site/enepe/2013/suplementos/area/Humanarum/Educa%C3%A7%C3%A3o/A%20IMPORT%C3%82NCIA%20DO%20FEEDBACK%20COMO%20FERRAMENTA%20PEDAG%C3%93GICA%20NA%20EDUCA%C3%87%C3%83O>>



%20%C3%80%20DIST%C3%82NCIA.pdf>. Acesso em 13 jan. 2024.

LEME, G. R. A importância do instrumento feedback nas práticas educativas: reflexões acerca do uso, forma, modelos e conteúdo. Disponível em: <<http://www.academia.edu/8943577/>>. Acesso em 13 fev. 2024.

MEHRABIAN, A. Nonverbal communication. Taylor e Francis Inc., New York: 2007.

MILL, D.; LIMA, D.; LIMA, V.; TANCREDI, R. O desafio de uma interação de qualidade na educação a distância: o tutor e sua importância nesse processo. Disponível em: <<https://www.cadernosdapedagogia.ufscar.br/index.php/cp/article/view/106/>>. Acesso em 11 mar. 2024.

SIMON, M. L. M. A construção do texto, coesão e coerência textuais, conceito de tópico. Disponível em: <http://www.filologia.org.br/revista/40suple/a_construcao_de_texto.pdf>. Acesso em 10 mar. 2024.

SHUTE, V. Focus on formative feedback. ETS Research and Development. Princeton, NJ, March 2007. Disponível em <<http://www.ets.org/Media/Research/pdf/RR-07-11.pdf>>. Acesso em 12 mar. 2024.