

A IMPORTÂNCIA DO *FEEDBACK* DO TUTOR *ON-LINE* NO ENSINO A DISTÂNCIA

Andrea Adriani Gosenheimer Hattge¹
Cíntia Cargin Cavalheiro Ribas²
Andrea Barbosa Delfini Paulo³

RESUMO

Este artigo aborda a evolução da educação a distância no contexto brasileiro, suas metodologias de ensino e a importância do professor *on-line* como mediador e motivador no processo da aprendizagem, especificando as características do aluno EAD. Também tem como objetivos apontar a definição os tipos de *feedback* encontradas na literatura e sua eficácia no desempenho do ensino-aprendizagem do aluno EAD. Apresentar o resultado desta eficácia através do levantamento de dados coletados dos questionários aplicados aos alunos.

Palavras-chave: *feedback*; tutoria virtual; educação a distância; motivação.

ABSTRACT

This article discusses the evolution of distance education in the Brazilian context, their teaching methodologies and the importance of the online teacher as facilitator and motivator in the learning process, specifying the characteristics of the student EAD. It also aims to point out the definition of the types of feedback found in literature and its effectiveness in the performance of teaching student learning distance education. Present the results of this effectiveness through survey data collected from questionnaires to students.

Keywords: feedback; Virtual tutoring; distance education; motivation.

1 INTRODUÇÃO

A educação à distância (EAD) cada vez mais vem sendo apontada como uma alternativa eficaz para atender à grande demanda de pessoas na educação continuada de nosso país, abrindo oportunidades para aqueles que não tiveram a oportunidade de frequentar a escola ou ainda propiciar a atualização dos conhecimentos. A educação a distância caracteriza-se por ser um processo de ensino-aprendizagem, no qual a comunicação entre os atores do processo (aluno, tutor, professor) é mediada pelo uso de tecnologias. Vale-se ressaltar que as tecnologias cada vez mais fazem parte do nosso cotidiano e a Internet permite diversas formas de comunicação. Na EAD a internet se torna uma das principais ferramentas que permite a interação entre professor - tutor e alunos, nos fóruns de discussão, como nos *e-mails*, fóruns, *chat*, *blogs*. Devido ao aluno da EAD não ter a presença do professor em sala de aula e estar limitado à separação espacial e temporal que existe no ensino EAD, há a necessidade de o professor estar, continuamente, instigando a participação dos alunos, chamando-os a opinar, a colaborar e interagir com os demais colegas. Não sendo o professor o único responsável pela aprendizagem do aluno. Para que o aluno obtenha sucesso em sua aprendizagem também depende muito do nível de sua motivação e autonomia.

¹ Especialista em EaD, Licenciada em Pedagogia, Coordenadora de Polo da Faculdade Opet.

² Mestre em Desenvolvimento de Tecnologias, Especialista em EaD, Coordenadora do Curso de Pedagogia da Faculdade OPET e professora da Secretaria Municipal de Educação de Curitiba.

³ Mestre em Administração, Especialista em EaD, Coordenadora e professora do Curso Tecnólogo em Gestão Comercial-EAD, Faculdade Opet.

Na EAD o Professor é peça fundamental no processo ensino- aprendizagem e, neste contexto, a tarefa do professor-tutor é desafiadora e complexa, afinal, tem a missão de mediar o processo educativo, guiando e orientando o aluno para que se sinta motivado e consiga ser participativo, interagindo com os demais colegas, buscando novas pesquisas que tragam novas reflexões e novos significados para o conhecimento. Assim, é fundamental que os professores tenham um papel ativo em dar *feedback* nas atividades desenvolvidas pelos alunos, em tempo necessário para o estudante se sentir ouvido, e que os comentários sejam personalizados e apontem uma crítica construtiva.

2 O PROFESSOR COMO MEDIADOR E MOTIVADOR DO ALUNO EAD

Considerando que a grande maioria, dos alunos que estudam na modalidade a distância possui inúmeras expectativas quando iniciam o curso, os conteúdos, de que forma o mesmo será estudado, como são feitas as tarefas e avaliações, como será seu contato com os demais colegas e professores no ambiente virtual. A maior dificuldade que se percebe nos alunos ingressantes é a dificuldade em utilizar as ferramentas e tecnologia da informação e comunicação, bem como a exploração da plataforma a *Moodle*.

O aluno deve se conscientizar e que é necessário fazer o bom uso das ferramentas das quais o curso dispõe, sendo que o domínio do ambiente virtual, promove a autonomia do aluno. No ambiente virtual o aluno não encontra o conhecimento pronto e acabado, assim, o aluno precisa conscientizar-se de que quem construirá o conhecimento e o administrará será ele próprio, e que as ferramentas disponíveis são apenas elementos norteadores da aprendizagem e do conhecimento desejado; porém sempre contando com a figura do professor, que tem a missão de mediar o processo de ensino-aprendizagem, guiando o aluno, orientando-o para que se sinta motivado e consiga interagir com os demais colegas, através de discussões e reflexões adquirindo novos conhecimentos, sempre contando com a avaliação do professor que se dá através do *feedback*.

2.1 MOTIVAÇÃO

Na EAD um dos maiores desafios que os tutores e alunos enfrentam em seu percurso é o fator motivacional. Entende-se que a motivação é algo que se manifesta individualmente e de formas diferenciadas em cada indivíduo (MOSCOVICI, 2011).

O aluno da EAD, por estudar muito tempo sozinho, pode sofrer uma desmotivação natural do processo há uma necessidade maior dos professores fazer com que o aluno vise em seus estudos uma oportunidade melhor para o seu futuro. Para os alunos iniciantes no curso de EAD um dos primeiros fatores que influencia na sua motivação é sua dificuldade inicial ao entrar em contato com os recursos tecnológicos, mesmo vivendo na era digital, ainda encontram-se muitos alunos da EAD que têm dificuldades de usar os meios tecnológicos.

De um modo geral, pode-se ainda observar um grande índice de evasão no ensino a distância, por desmotivação e essa realidade preocupa e deixa em alerta

os mediadores dessa modalidade educacional, pois a motivação é fator determinante no processo de ensino-aprendizagem seja a distância ou presencial.

Neste contexto, um *feedback* rápido e eficaz é fundamental. O professor deve se antepor à evasão, instigando seu alunado a se fortalecer, demonstrando pontos positivos e a melhorar, mas – também – buscando estratégias motivacionais para que o aluno se sinta parte integrante do processo de ensino-aprendizagem.

3 CARACTERÍSTICAS DA AVALIAÇÃO EM EAD

A avaliação EAD é baseada em tarefas que são propostas ao aluno ao longo do curso, devendo ser efetuadas num determinado período de tempo. A comunicação e interação entre o aluno, é feita através do *feedback*, que é considerado como um elemento importante para orientar, motivar, reforçar comportamentos e evitar que o aluno limite seus estudos deixando-os pouco efetivos. Através do *feedback*, espera-se que o aluno possa orientar-se para melhor atingir os objetivos da sua aprendizagem.

O termo *feedback* é muito utilizado na Educação a Distância, sendo um retorno, um parecer, uma devolutiva a respeito da atividade realizada pelo aluno com objetivo de acompanhar o seu desempenho. É uma maneira de professor estar avaliando o aluno considerando os pontos positivos e os pontos a melhorar na atividade proposta, tendo em vista a melhoria do mesmo e ao mesmo tempo aproximar o aluno do professor e demais alunos e conseqüentemente do curso fazendo com que se sintam verdadeiramente numa sala de aula, mesmo estando geograficamente separados.

Apesar de estudos apontarem para a importância da qualidade de *feedback* do professor, não há uma indicação específica de quais elementos devem estar presentes na comunicação do professor com o estudante. Compete, então, ao professor perceber os estilos de aprendizagem de seu alunado e as características individuais e coletivas do grupo, traçando as melhores estratégias para o *feedback*, não esquecendo de estabelecer critérios norteadores claros ao desenvolvimento das práticas de aprendizagem, para que possa avaliar o processo como um todo.

3.1 TIPOS DE FEEDBACK

Segundo Moscovici (2011, p.54), “*feedback* é um processo de ajuda para mudanças de comportamento; é comunicação a uma pessoa, ou grupo, no sentido de fornecer-lhe informações sobre como sua atuação está afetando outras pessoas”.

Um *feedback* eficaz ajuda o indivíduo (ou grupo) a melhorar seu desempenho e, assim, alcançar seus objetivos. Serve, como um instrumento motivacional ao aluno, para que ele acompanhe seu progresso e perceba as dificuldades a serem superadas. E auxilia o professor ou tutor para que possa fazer uma análise do seu próprio trabalho, verificando seus avanços e as dificuldades encontradas, afinal, a

avaliação é parte integrante do processo de ensino-aprendizagem e não um fim em si.

Portanto, cabe ao tutor-professor a responsabilidade de conhecer, elaborar e experimentar maneiras diversificadas de avaliar e de aprender a realimentar o processo, ou seja, o como fornecer *feedback*.

Schwartz e White (2000, p.167) apud Paiva (2003) ressaltam que o *feedback* é ainda mais crítico no ambiente *on-line*, onde os alunos podem se sentir isolados ou excluídos. Para Bischoff (2000) apud Paiva (2003), instrutores *on-line* eficientes não apenas escrevem regularmente para os encontros virtuais, mas fornecem *feedback* constante e consistente individualmente e ao grupo. *Feedback* constante e consistente nas sala de aula on-line pode estimular o engajamento ativo através de técnicas tais como questionar pressupostos, discordar de alguns pontos, e destacar pontos bem analisados.

3.1.2 A importância do Feedback na EaD

O *feedback*, nas atividades do ambiente virtual pelos professores serve de estímulo para que o aluno se sinta motivado e cada vez mais cresça sua busca em relação ao seu ensino-aprendizagem. O professor que sabe ser mediador e aplicar coerentemente os devidos *feedbacks*, pode minimizar a evasão nos cursos EaD, uma vez que a maior evasão se dá nos primeiros períodos dos cursos.

O *feedback*, ao ser aplicado deve apontar questionamentos a serem melhorados, apontando os pontos positivos e pontos a serem melhorados de uma forma que o aluno entenda os apontamentos do professor; é preciso esclarecer para o aluno o como desenvolver suas habilidades a partir dos apontamentos do professor, para que num outro momento, os equívocos não se repitam, mas sejam ensaios para a construção de novos conhecimentos; isto é, para o aluno o melhor *feedback* é o individual, direcionado diretamente a ele por cada tarefa realizada. Para o aluno é importante saber como está o seu desempenho, o que está sendo avaliado e como está o seu desempenho e progresso no curso.

É importante que o estudante se sinta ouvido, amparado e motivado a participar das interações e do processo de ensino-aprendizagem virtual. O maior desafio para um professor ao fornecer um *feedback* é motivar os alunos e evitar que eles desistam dos cursos por causa de dúvidas ou dificuldades. Que são as maiores reclamações dos alunos de todos os períodos dos cursos na IES em questão. Sendo a maior desistência dos cursos por não adaptação nos primeiros e segundos períodos.

5 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS DADOS

A pesquisa foi realizada com alunos ingressante no primeiro semestre de 2014 e os concluintes, deste mesmo semestre, do Curso Superior de Tecnologia em Gestão Comercial e Licenciatura em Pedagogia de uma Instituição de Ensino Privada, em seu Polo de Apoio Presencial de Curitiba. O objetivo da pesquisa foi

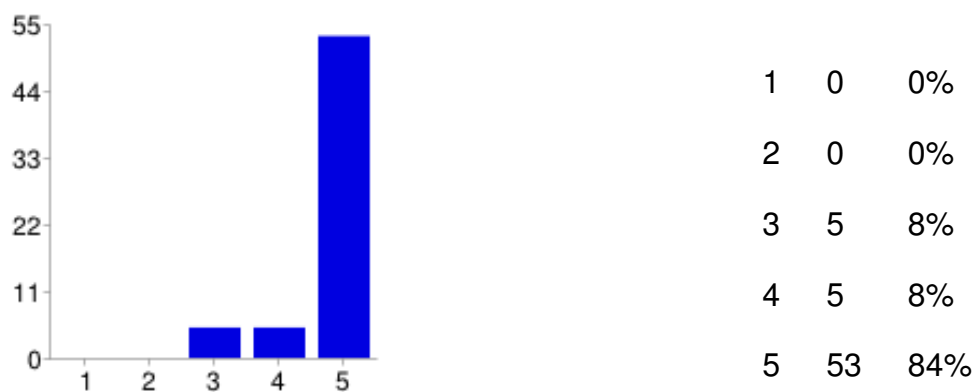
analisar a importância do *feedback* dos professores do ambiente virtual, para que o aluno se mantenha motivado e não desista do curso no decorrer dos semestres.

A instituição pesquisada trabalha com a plataforma de ensino *Moodle*, e conta com os recursos de mensagem, fóruns de discussão, videoaulas, livros impressos e eletrônicos e um encontro presencial facultativo por semana. A pesquisa realizada com os alunos será através de questionário, com questões construídas a partir da realidade vivenciada pelos alunos.

As questões foram elaboradas baseadas nos prazos de correção e resposta que os professores têm para retorno no ambiente virtual de aprendizagem, conforme proposta pedagógica da instituição; tempo este que é muito questionado pelos alunos, da instituição principalmente para o retorno das mensagens e fórum de dúvidas. O prazo estabelecido pela instituição para retorno de mensagens individuais e fórum de dúvidas pelos Professores é de 48h em dias úteis, para o Fórum Avaliativo é de 10 dias úteis e as Atividades Reflexivas, 15 dias úteis a partir da data limite de entrega da tarefa pelos alunos.

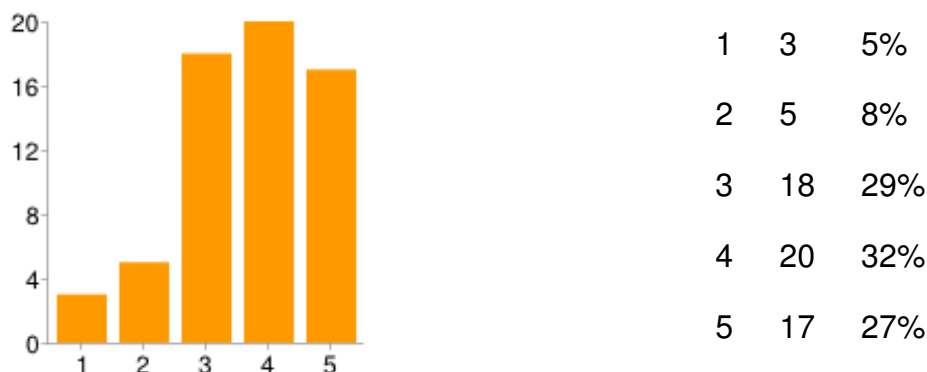
O questionário da pesquisa foi aplicado *on-line* para alunos do primeiro e quarto do Curso de Gestão Comercial e primeiro e oitavo período do Curso de Pedagogia EAD, totalizando 392 alunos. Obteve-se a resposta de 65 alunos, que seguem.

GRÁFICO 1: NUMA ESCALA DE 1 A 5, EM SUA OPINIÃO, QUAL A IMPORTÂNCIA DO FEEDBACK DOS PROFESSORES NA SUA APRENDIZAGEM?



Conforme o gráfico das respostas obtidas dentro da escala de nada importante para muito importante 84% colocam como muito importante o *feedback* do professor, e apenas 16% na média do importante.

GRÁFICO 2: NUMA ESCALA DE 1 A 5, COMO FOI SUA COMUNICAÇÃO COM OS PROFESSORES NO AMBIENTE VIRTUAL EM RELAÇÃO ÀS ATIVIDADES: NADA BOA OU MUITO BOA? POR QUÊ?



Conforme gráfico apenas 27% dos alunos consideram que a comunicação com os professores no ambiente virtual foi muito boa e 61% dos alunos a consideram como boa e 13% como nada boa.

As tabelas 1, 2 e 3 demonstram as justificativas dos alunos no que concerne à relação:

TABELA 1: JUSTIFICATIVA DA QUESTÃO 1 – COMUNICAÇÃO MUITO BOA

✓	Porque sempre que precisei obtive a resposta.
✓	Sempre que precisei os professores foram sempre muito atenciosos.
✓	Porque tirei todas as dúvidas referentes às atividades e os professores responderam imediatamente de um modo claro que tirou minha dúvida.
✓	No que eu precisei de retorno que foi pouco, os recebi dentro do prazo esperado.
✓	Sempre prontos a ajudar e esclarecer as minhas dúvidas
✓	Todas as dúvidas referentes à matéria e conteúdos foram tiradas conforme solicitadas, com muita propriedade, agilidade e os professores são muito solícitos.
✓	Por que, tudo que questionei foi respondido com rapidez e facilidade, os professores são muito eficientes.
✓	Supriu todas as duvidas
✓	Porque sempre que precisei obtive respostas.

TABELA 2: JUSTIFICATIVA DA QUESTÃO 1 – COMUNICAÇÃO BOA

✓	Sempre que tinha alguma dúvida sobre como abrir um link para fazer uma atividade o professor de Gestão que foi uma das matérias que tinha Artigos para efetuar descrição como resposta do mesmo, de pronto o professor atendeu.
✓	Eu aprendi muito pelo ambiente virtual e ainda sem sair de casa que é o mais importante já que temos família.
✓	Pois sempre obtive respostas.
✓	Alguns professores levam o período máximo de tempo para responder. O que atrapalha Às vezes.

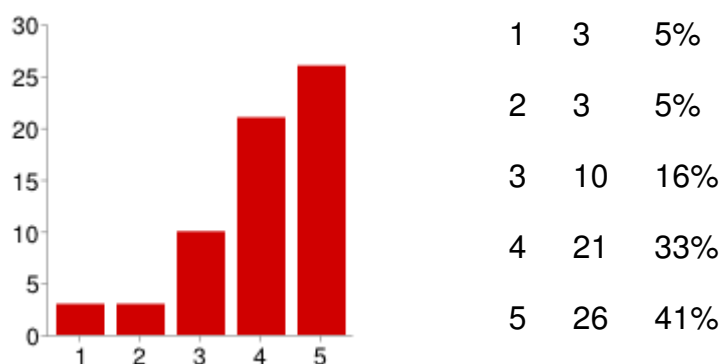
✓	Acho que nos fóruns de valor participativo quando respondemos errado, poderiam nos auxiliar um pouco quando questionamos os nossos erros e não somente e escrever obrigada pela sua participação.
✓	Alguns respondiam claramente e rapidamente, já outros, eram grosseiros e demoravam um pouco para responder! No geral foram bem atenciosos. Com exceção de um.
✓	Gostaria que no feedback fosse esclarecido nossas dificuldades e pontas a melhorar
✓	Boa, na medida do possível, mas poderia ser melhor.
✓	Por muitas vezes o retorno de uma dúvida ocorreu muito após a data da atividade postada.
✓	Os feedback não eram esclarecidos completamente.
✓	Havia algumas situações no AVA, que às vezes eram meio complicadas de entender.
✓	Muitas vezes pela falta de tempo (de minha parte) não conseguimos uma comunicação adequada, mas em aula os professores acabam suprindo estes desencontros.
✓	Muitos professores demoram em responder, sei que eles tem um prazom mas este prazo é muito longo.
✓	Por ambas as partes: às vezes os comentários dos professores demoraram, ou vieram mais genéricos; de igual maneira, por ser o primeiro semestre, também não os busquei muito, tentando entender a modalidade.
✓	O professores estavam disposto só que sou pouco tímido...
✓	Alguns professores demoram muito para esclarecer as dúvidas e acabam não explicando - as direito.
✓	Na verdade não precisei me comunicar com professores e quando precisei me responderam!
✓	Creio que na maioria das vezes eles respondem mais não com muita clareza.
✓	Minha falta de interação

TABELA 3: JUSTIFICATIVA DA QUESTÃO 1 – COMUNICAÇÃO NADA BOA

✓	O AVA se torna extremamente confuso.
✓	Porque não tive nenhuma instrução de como fazer este, e por motivos diversos não era possível assistir as aulas presenciais semanais, porem as poucas vezes que fui a todos a que perguntava também não sabia como fazer. Lembro-me que no começo havia uma promessa que iriam nos instruir porem ficou apenas na promessa.
✓	Principalmente por minha displicência mesmo.
✓	Demora na resposta ou não retorno da mesma.
✓	Não entendia muito bem o AVA
✓	Tem professores que fazem a própria interpretação do que você diz e ainda são grosseiros.
✓	Não podem ser contrariados e estão errados.
✓	Porque em alguns casos não obtive retorno...
✓	Senti muita dificuldade desde o primeiro semestre em obter respostas dos professores do AVA para tirar as minhas dúvidas. Às vezes, demoram para responder e já venceu o prazo para postar a atividade. Isso atrapalha muito e me senti muito perdida em vários momentos.
✓	Tiveram questionamentos que não foram respondidos. Fiz o vestibular após o início das aulas, (eu não sabia disso) quando fiz a matricula logo fui para a sala de aula, mas não houve nenhuma explicação de como funcionava nada... Fui descobrindo com o passar do curso como era o AVA pois fui procurar ajuda, devido não conseguir responder questionários, ai é que descobrir que deveria assistir as aulas. Senti dificuldade em inúmeros questionários pois, não sabia de onde o professor havia formulado tais perguntas, já que não tinha nada parecido nos textos

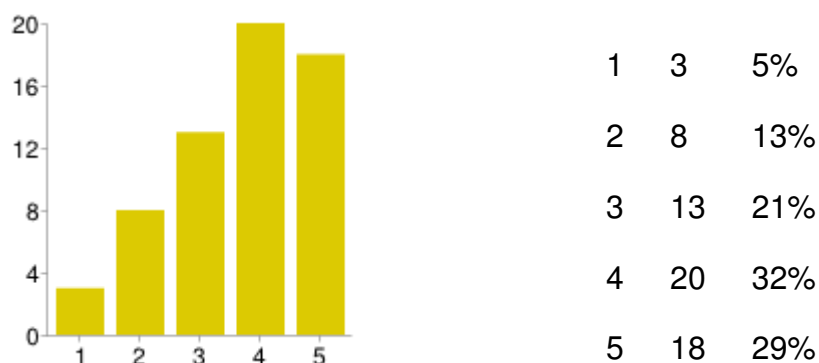
apresentados.
✓ Tive Dúvidas em relação a alguns títulos para fazer um Artigo, e o mesmo demorou a responder. E num dos Artigos havia duas perguntas, a primeira o professor informou que fiz como citação e está errado pois deveria ter colocado da onde foi citado e a segunda era do meu dia a dia e o mesmo não considerou nada da nota ou melhor entendo que ele não leu todo meu artigo. Segue abaixo a resposta do mesmo... Olá Marcia, agradeço a sua participação, contudo, a autoria da resposta precisa ser sua ou, no caso de utilizar outro autor para ...
✓ Porque infelizmente demorou muito e eu tive que me virar sozinha!

GRÁFICO 3: NUMA ESCALA DE 1 A 5, EM SUA OPINIÃO, QUAL A IMPORTÂNCIA DO PERÍODO DE 48H ESTIPULADO PELA INSTITUIÇÃO PARA RECEBER O *FEEDBACK* DO PROFESSOR NO FÓRUM DE DÚVIDAS? NADA ÚTIL OU MUITO ÚTIL?



O gráfico 3 indica que 41% dos alunos acreditam que o tempo estabelecido é muito útil e 49% das respostas consideram o *feedback* como útil e 10% consideram o *feedback* nada útil.

GRÁFICO 4: NUMA ESCALA DE 1 A 5, COMO FORAM OS *FEEDBACKS* QUE VOCÊ RECEBEU DURANTE O CURSO: NADA ÚTEIS OU MUITO ÚTEIS? POR QUÊ?



O que se pode observar no gráfico 4 é que 29% dos alunos avaliam como muito úteis, 53% consideraram o *feedback* útil e 18% consideraram o *feedback* como nada útil. Na sequência, a tabela 4 e 5 apresentam os motivos pelos quais os alunos se posicionaram.

TABELA 4: POR QUE OS FEEDBACKS SÃO NADA ÚTEIS

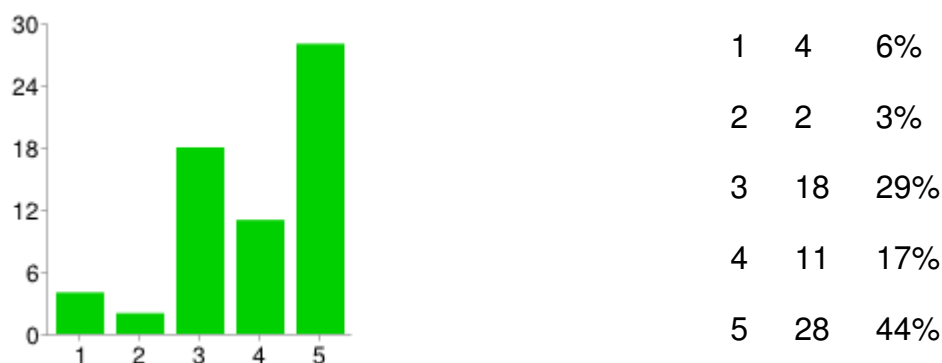
✓ Geralmente sempre vazios somente a nota.
✓ A demora pela resposta.
✓ Sem saber como utilizar a ferramenta ela fica inútil.
✓ Olha. Pode ser que esteja me baseando na última experiência e crucificando o resto. Mas a ausência de respostas concretas, a demora na resposta ou a terceirização das mesmas irrita muito.
✓ O feedback é de extrema importância para a compreensão de rendimento e aproveitamento educacional, porém não foi realizada muitas vezes ao decorrer do período e acredito ser interessante aumentar sua realização.
✓ Na verdade fiz uma pergunta e o professor respondeu que a respeito daquele assunto não era com ele que resolveria. Na última dúvida que tive nem fui respondida.
✓ Em alguns casos pouco esclarecedores.
✓ Porque os professores foram muito afetivos e carinhoso.
✓ Pouca interação da minha parte
✓ Alguns professores demoraram mais de 48h para responder e teve algumas vezes que não obtive resposta.
✓ Um determinado professor, não dá sugestões de como melhorar, ao contrário quase sempre é bem ríspido.
✓ Na maioria das atividades os professores simplesmente davam a nota e não faziam nenhum comentário, acho frustrante, pois é de extrema importância a opinião a respeito do que foi feito, as vezes parecia que nem foi lido na íntegra. A crítica nos leva a melhorar nos próximos trabalhos e os elogios nos dão a certeza de que estamos no caminho certo.
✓ Uma atividade que postei como rascunho pois, ainda não sabia exatamente como funcionava o AVA, posteriormente postei corretamente e não foi avaliada.
✓ Os que tiveram foi de um questionamento sobre o porquê da nota, e o professor disse que eu não havia colocado aspas em uma citação de texto. Argumentei que estava fora de aula há muito tempo e realmente não lembrava disso. O professor não deu oportunidade de modificar e muito menos considerou qualquer outra frase do trabalho. Mande uma mensagem para a coordenação do curso do qual nunca recebi nem resposta.

TABELA 5: POR QUE OS FEEDBACK SÃO ÚTEIS

✓ Foram bons, porém houve a demora pra algumas respostas e assim fiz errados os próximos artigos.
✓ Foram bons
✓ Alguns tive um retorno produtivo e outros nem tive retorno.
✓ Alguns professores foram específicos e me orientaram, dentro das minhas necessidades; outros, foram genéricos e tive de trocar mais mensagens para ter minhas dúvidas atendidas.
✓ A demanda de dúvida de todos os alunos, devem apurar todos os professores. Mas a maioria, atendia o prazo de retorno, sanando muito bem as dúvidas.

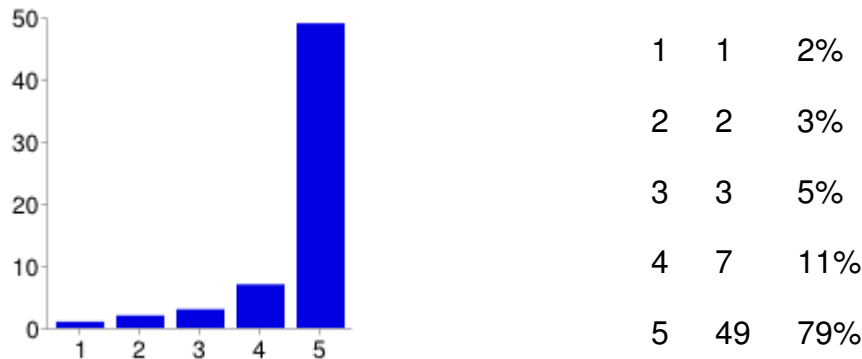
✓ Me ajudaram a resolver algumas decisões que precisavam ser tomadas. Acho que não só feedback virtual é que funciona mais também em relação a atividades inclusas ou seja ter coerência em que se fala no vídeo com que está proposto na cartilha coisa que não aconteceu em Marketing. Ou seja, foi de difícil fixação do conteúdo. Outra coisa acho que esse curso tinha que ter mais Artigos como atividades de nota, pois esses ajudam a fixação do curso, a interpretação, a elaboração de respostas, a se sentir dentro de uma empresa realmente com todas as ações que o marketing atua, enfim acho que deixou a desejar.
✓ Foram importantes para minha formação, pois através deste eu procuro melhorar a cada atividade.
✓ Poderia ser mais rápido
✓ Acho que 48h é muito tempo.
✓ Alguns feedbacks eram incompletos.
✓ Às vezes, o professor não dava nenhum feedback da atividade.
✓ A professora Flávia que é orientadora ela responde quase encima da entrega do trabalho. E outros professores muitas vezes demorando em responder
✓ Sempre indicando o caminho que devemos seguir/melhorar.
✓ Quando recebi feedback foram muito úteis, pois nosso único contato fora o tutor da sala, são os professores do AVA.
✓ Porque recebi só elogios e foi muito gratificante para minha carreira profissional.
✓ Porque auxiliam no aprimoramento e direcionamento de estudos e trabalhos.

GRÁFICO 5: NUMA ESCALA DE 1 A 5, EM SUA OPINIÃO, QUAL A IMPORTÂNCIA DO PROFESSOR SER AFETIVO OU CARINHOSO EM SEUS FEEDBACK: NADA IMPORTANTE MUITO IMPORTANTE?



Conforme gráfico 44% dos alunos consideram muito importante o professor ter característica afetiva nos feedbacks, 47% dos alunos consideram importante e 9% consideram nada importante este tipo de característica.

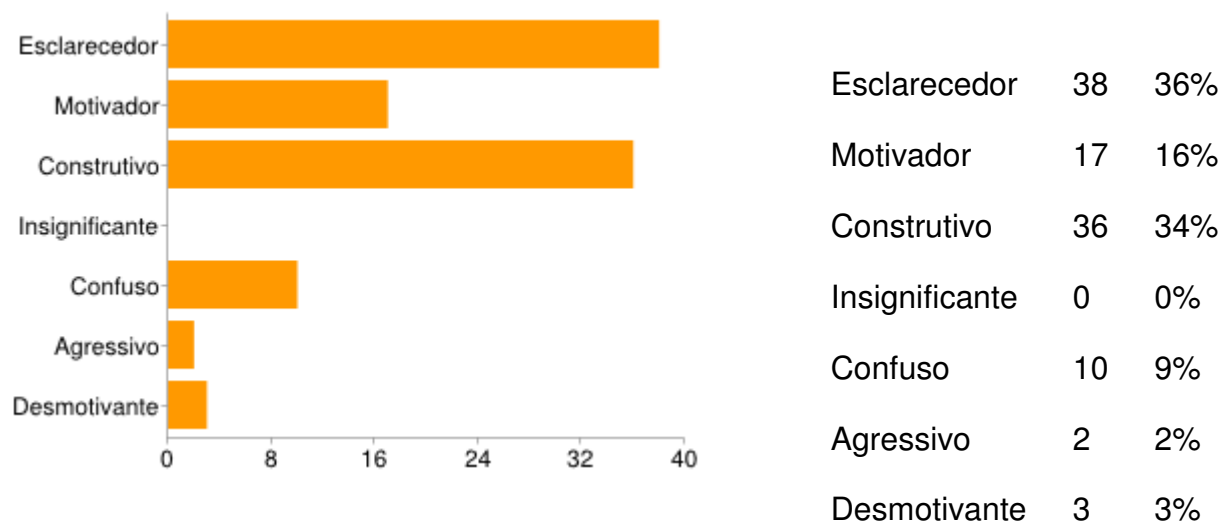
GRÁFICO 6: NUMA ESCALA DE 1 A 5, EM SUA OPINIÃO, QUAL A IMPORTÂNCIA DOS PROFESSORES APONTAREM EM SEUS FEEDBACK OS PONTOS A MELHORAR? NADA IMPORTANTE OU MUITO IMPORTANTE?



De acordo com o gráfico 6, 79% dos alunos consideram muito importante o professor orientar e dar informações sobre os pontos a melhorar, 16% consideram importante e 5% consideram nada importante este tipo de feedback.

GRÁFICO 7: COMO VOCÊ AVALIA O FEEDBACK ABAIXO? (ESCOLHA TODAS AS ALTERNATIVAS APROPRIADAS).

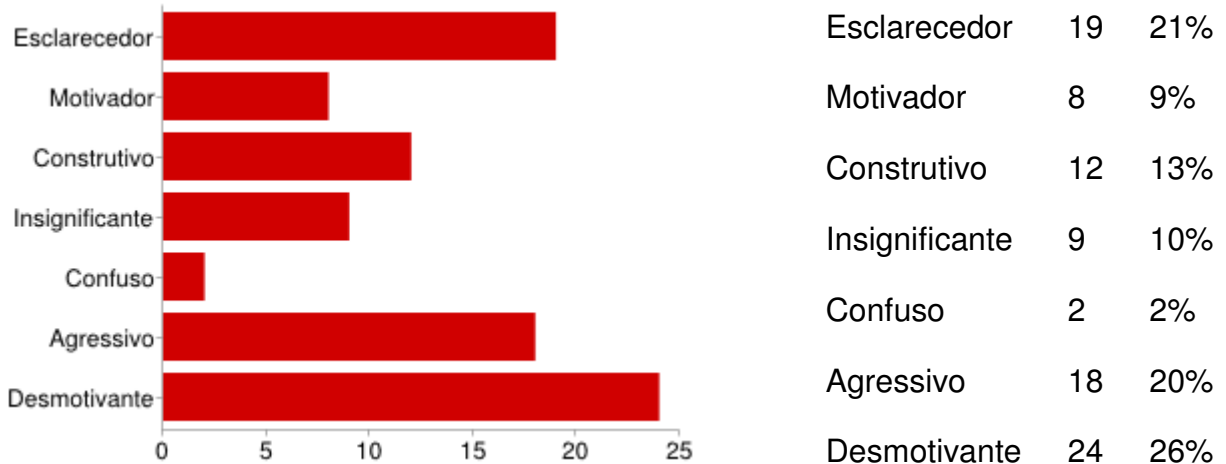
"O TEXTO ESTÁ MUITO BEM EMBASADO E TRAZ UMA ÓTIMA SÍNTESE DO QUE ABORDAMOS NO DECORRER DO MÓDULO. APENAS, COMO DICA, AO REDIGIR TEXTOS ACADÊMICOS, EVITEM OS TERMOS COMO "INDUBITAVELMENTE" E "OBVIAMENTE", OK?!"



Observa-se no gráfico 7 que 36% dos alunos consideram o *feedback* apresentado Esclarecedor, 16% Motivador, 34% Construtivo, 0% Insignificante, 9% Confuso, 2% Agressivo e 3% Desmotivante.

GRÁFICO 8: COMO VOCÊ AVALIA O FEEDBACK ABAIXO? (ESCOLHA TODAS AS ALTERNATIVAS APROPRIADAS).

“TENHO DADO CHANCES, VAI CHEGAR O MOMENTO DE NÃO ACEITAR TRABALHOS POSTADOS COM 30 MINUTOS DE ATRASO. ALIÁS, SOU BONZINHO COM VOCÊS POR ESTAREM NO PRIMEIRO PERÍODO, SE ACOSTUMANDO COM A PLATAFORMA, ETC.”.

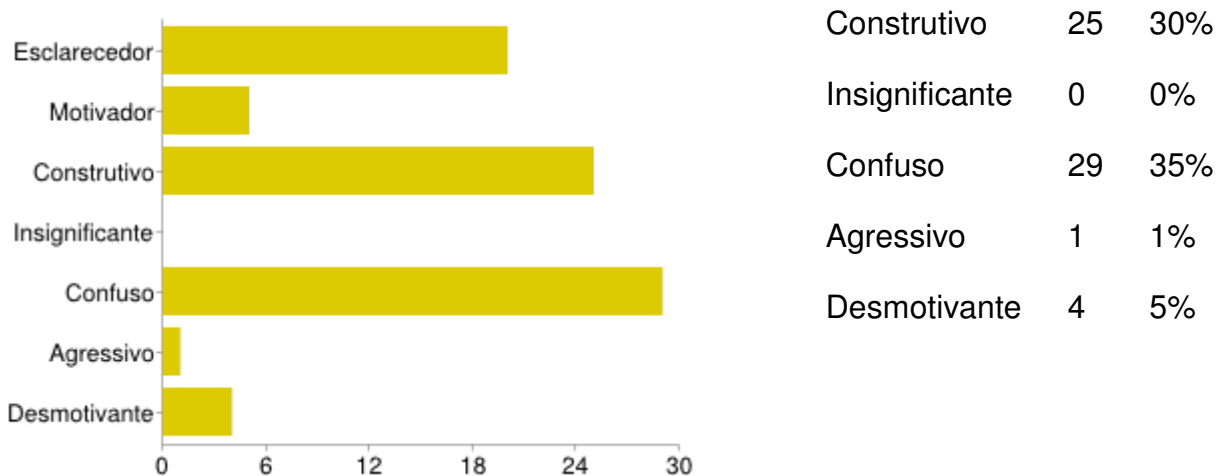


O gráfico 8 indica que 21% dos alunos consideram o *feedback* analisado Esclarecedor, 9% Motivador, 13% Construtivo, 10% Insignificante, 2% Confuso, 20% Agressivo e 26% Desmotivante.

GRÁFICO 9: COMO VOCÊ AVALIA O FEEDBACK ABAIXO? (ESCOLHA TODAS AS ALTERNATIVAS APROPRIADAS).

"EM RELAÇÃO À FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA, ESPERAVA-SE QUE TENHA APONTANDO O PENSAMENTO DOS AUTORES QUE IRÃO DAR A BASE PARA A APLICAÇÃO PRÁTICA DO PROJETO. "O DETALHAMENTO DAS ATIVIDADES É IMPORTANTE PARA QUE SE POSSA TER UM ROTEIRO DE ANÁLISE DO QUE SERÁ DESENVOLVIDO EM TERMOS PRÁTICOS, DESDE A CONCEPÇÃO DO PROJETO, AS ETAPAS COM OS ALUNOS E A FINALIZAÇÃO DAS ATIVIDADES, TENDO EM VISTA O FECHAMENTO DO PROJETO. NAS REFERÊNCIAS, É IMPORTANTE QUE CONSTE TRABALHOS ATUALIZADOS SOBRE A PROBLEMÁTICA DA INTERDISCIPLINARIDADE."

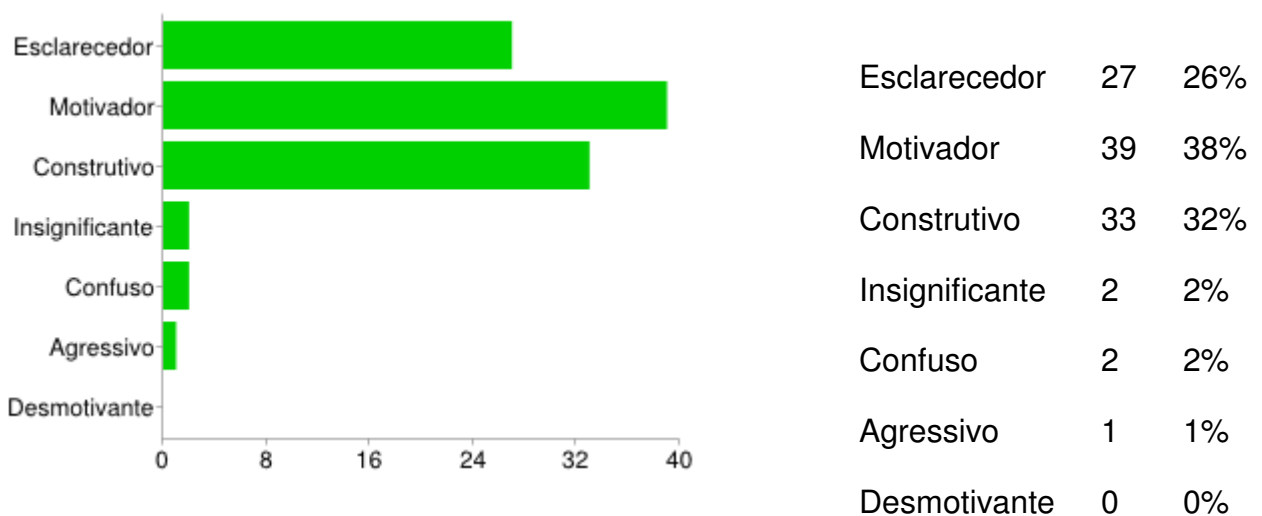
Esclarecedor	20	24%
Motivador	5	6%



O gráfico 9 demonstra que 24% dos alunos consideram o feedback acima Esclarecedor, 6% Motivador, 30% Construtivo, 0% Insignificante, 35% Confuso, 1% Agressivo e 5% Desmotivador.

GRÁFICO 10: COMO VOCÊ AVALIA O FEEDBACK ABAIXO? (ESCOLHA TODAS AS ALTERNATIVAS APROPRIADAS).

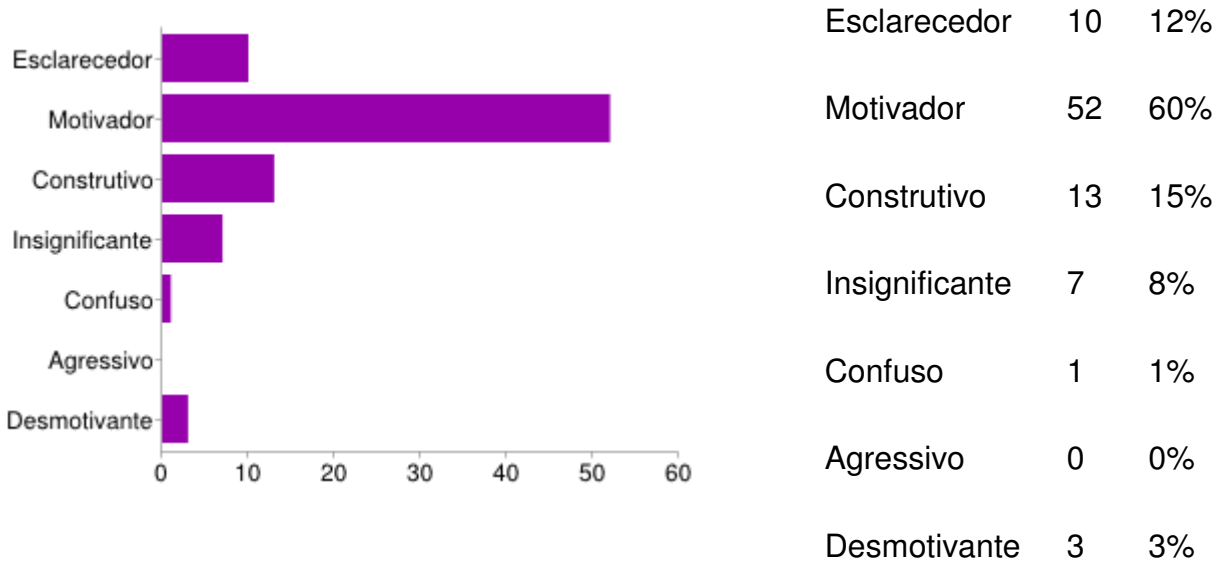
"BEM, AGORA VAMOS À ANÁLISE DO SEU PROJETO: FOI POSSÍVEL DETECTAR QUE VOCÊ CONSIDEROU, NA ELABORAÇÃO DO SEU PROJETO, TODOS OS ASPECTOS IMPORTANTES QUE PODEM GARANTIR O ÊXITO E O ALCANCE DOS OBJETIVOS! BOM TRABALHO! É IMPORTANTE RESSALTAR QUE ESSE DEBATE NÃO TERMINA AQUI, POIS VOCÊ NECESSITARÁ DIALOGAR COM SEUS COLEGAS SOBRE OS DESAFIOS DA APLICAÇÃO DESSA TEORIA."



O gráfico 10 demonstra que 26% dos alunos consideram o *feedback* apresentado como Esclarecedor, 38% Motivador, 32% Construtivo, 2% Insignificativo, 2% Confuso, 1% Agressivo e 0% Desmotivante.

GRÁFICO 11: COMO VOCÊ AVALIA O FEEDBACK ABAIXO? (ESCOLHA TODAS AS ALTERNATIVAS APROPRIADAS).

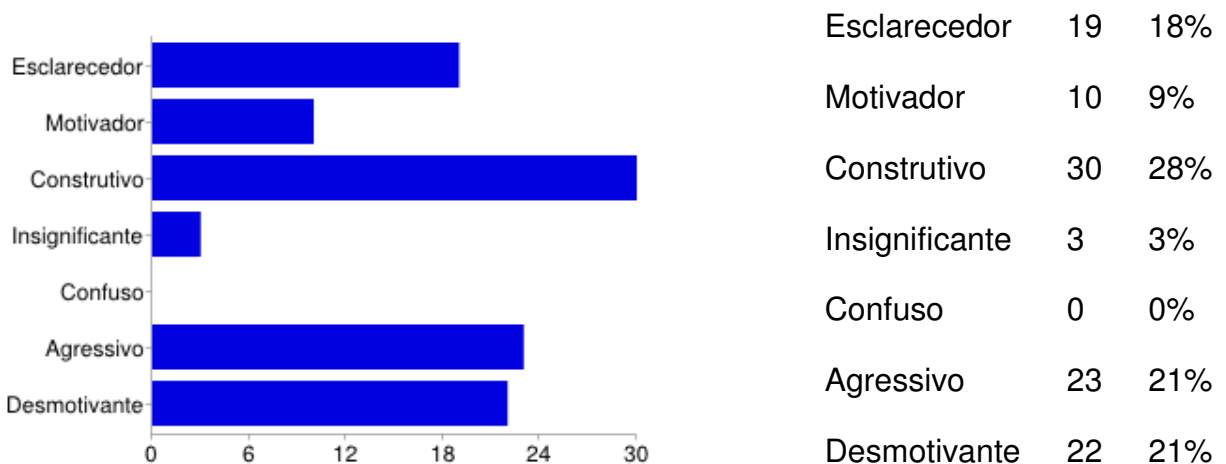
"Bom Trabalho! Parabéns!"



Observa-se que 12% dos alunos consideram o *feedback* indicado Esclarecedor, 60% Motivador, 15% Construtivo, 8% Insignificante, 1% Confuso, 0% Agressivo e 3% Desmotivante.

GRÁFICO 12: COMO VOCÊ AVALIA O FEEDBACK ABAIXO? (ESCOLHA TODAS AS ALTERNATIVAS APROPRIADAS).

"CONFESSO QUE ESTOU EXTREMAMENTE ASSUSTADO COM SUA RESPOSTA. QUE "AMBOS AUTORES" SÃO ESSES? QUEM "DEFENDEMOS" VOCÊ É UMA ENTIDADE? SEU TEXTO ESTÁ MUITO CONFUSO, PRECISA TER MAIS CALMA NA HORA DE ESCREVER. ESCOLHA EXPRESSÕES SIMPLES, FRASES CLARAS. PEÇA PARA ALGUÉM LER E TE DAR UM RETORNO ANTES DE VOCÊ ENVIAR OU FAZER UMA ATIVIDADE. COM O TEMPO E COM DEDICAÇÃO VOCÊ CONSEGUE."



Conforme gráfico, 18% dos alunos consideram o *feedback* em questão Esclarecedor, 9% Motivador, 28% Construtivo, 3% Insignificante, 0% Confuso, 21% Agressivo e 21% Desmotivante.

Analisando os dados apresentados, observa-se que os alunos têm a necessidade de *feedbacks* que contribuam no processo de ensino-aprendizagem e que, de fato, são fatores motivacionais à construção do conhecimento, bem como à persistência na continuidade de seu curso.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Para Abreu e Lima (2003) *apud* Santos e Cruz (2011) a linguagem deve ser amigável sempre considerando o tom, organização, adequação ao contexto, entre outros elementos; o conteúdo, que pode receber uma abordagem diretiva ou sugestiva e, preferencialmente, ambas as características, equilibradas de acordo com o desenvolvimento do aluno e das tarefas realizadas; e o ritmo e a constância, que implicam considerações sobre o tempo e o número de interações entre tutor e alunos. Todos esses elementos são fundamentais e demandam estratégias, organização pessoal dos envolvidos e, especialmente, compromisso com o processo educacional, que é construído na interação entre os atores da EaD.

Neste contexto, este artigo buscou demonstrar a importância do *feedback* no ensino a distância e apontar o que se propõe como *feedback* adequado na proposta metodológica na instituição pesquisada. A partir da pesquisa aplicada aos alunos, observaram-se diversas fragilidades nos *feedbacks* que são aplicados pelos professores *on-line* da instituição. Mesmo com o levantamento feito e as características apontadas em relação aos *feedbacks*, ainda há necessidade de uma pesquisa mais aprofundada para estabelecer critérios com os professores para que o *feedback* aplicado seja instrutivo que faça com que o aluno se sinta ouvido fazendo com que se motive em relação aos estudos.

Baseado nisso, pode-se observar que a EAD precisa de algumas adaptações que façam com que os alunos se sintam mais seguros, acredito que a insegurança seja um dos maiores problemas em relação à aprendizagem e integração dos alunos com seus colegas e professores.

Assim, o *feedback* é ferramenta fundamental no EAD e que será necessário algumas adequações no *feedback* de alguns professores desta instituição pesquisada para que obtenha maior satisfação com os alunos.

REFERÊNCIAS

- MOSCOVICI, Fela. **Desenvolvimento interpessoal: treinamento em grupo**. 20. ed. Rio de Janeiro: José Olympio, 2011. p. 94-96)
- SKINNER, B. F. Teaching machines. *Science*, Cambridge, n. 128, p. 969-977, 1958. Disponível em: < <http://exordio.qfb.umich.mx/archivos%20PDF%20de%20trabajo%20UMSNH/Aphilosofia/2007/NEUROPSICOLOGIA/teachingmachines1958.pdf>>.
- DIRKS, M. *How is assessment being done in distance learning?* Disponível em: <<http://www.eric.ed.gov/PDFS/ED423273.pdf>>.

GUSSO, Sandra. **O tutor-professor e a avaliação da aprendizagem no ensino a distância.** Revista Ensaio Pedagógico. Novembro, 2009.

MOORE, M.; KEARSLEY, G. *Educação a distância: uma visão integrada.* São Paulo: Thomson, 2007.

PAIVA, V.L.M.O. In: LEFFA.V. (Org.) **Interação na aprendizagem das línguas.** Pelotas: EDUCAT, 2003. p.219-254.

SANTOS, M. T.; CRUZ, D. M. **O feedback e a comunicação na Ead: noções teóricas e aproximação metodológica.** Cadernos de Pesquisa: Pensamento Educacional, Curitiba. Impresso, v. 7, n. 16, p. 172-190, maio/ago. 2012.