

FEEDBACK NA EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA: FERRAMENTA PARA APRENDIZAGEM

TAUBATÉ/SP JULHO/2019

JENIFFER DE SOUZA FARIA - EPTS - jeniffersouza05@gmail.com
KENYA JENIFFER MARCON - EPTS - kenyajmarcon@gmail.com

Tipo: Relato de Experiência Inovadora (EI)

Categoria: Métodos e Tecnologias

Sector Educacional: EDUCAÇÃO SUPERIOR

RESUMO

ESTE TEXTO TEM POR OBJETIVO SE DEBRUÇAR PELOS SENTIDOS E SIGNIFICADOS – TEÓRICOS E PRÁTICOS, DE ACORDO COM A TEORIA DE VYGOTSKY - DA PALAVRA FEEDBACK E, POR CONSEQUENTE, DAS POTENCIALIDADES DESTA AÇÃO NO PROCESSO DE APRENDIZAGEM DE ALUNOS INSERIDOS NO ENSINO SUPERIOR, EM INSTITUIÇÕES QUE OFERECEM EDUCAÇÃO NA MODALIDADE A DISTÂNCIA (EAD). A PRESENTE PESQUISA POSSUI CARÁTER EXPLORATÓRIO, ARTICULADO A ESTUDO BIBLIOGRÁFICO, POIS PROCURAMOS EMBASAR TEORICAMENTE SOBRE O ASSUNTO ATRELANDO-O ÀS PERSPECTIVAS DOS TUTORES QUE PARTICIPARAM DESTA PESQUISA. LOGO, A METODOLOGIA POSSUI CARACTERÍSTICAS QUALITATIVAS. O FEEDBACK É UM DOS ELEMENTOS PRESENTES NO PROCESSO DE ENSINO E APRENDIZAGEM UTILIZADO NA EAD PELO PROFESSOR/TUTOR POR MEIO DE MENSAGENS (LINGUAGEM ESCRITA) AOS DISCENTES, VIA RECURSOS DISPONÍVEIS NO AMBIENTE VIRTUAL DE APRENDIZAGEM. A MENSAGEM, POR SER ESCRITA, ESTÁ CONDICIONADA A UM CUIDADO DO EMISSOR E À INTERPRETAÇÃO DO RECEPTOR, TORNANDO O FEEDBACK UMA PRÁTICA COMPLEXA E IMPORTANTE PARA O PROCESSO FORMATIVO DO ALUNO. NESTE SENTIDO, É IMPORTANTE ABORDAR TAMBÉM O PAPEL DO TUTOR PARA COM O USO DESTA INSTRUMENTO DE MEDIAÇÃO DO CONHECIMENTO, QUE NÃO SÓ PERMITE A APRENDIZAGEM, MAS A CONSOLIDA DE FORMA PROGRESSIVA, PROMOVENDO AINDA OUTROS BENEFÍCIOS, CONFORME ALEGAÇÕES DE TUTORES QUE ATUAM NA EAD. EM LINHAS GERAIS, PODEMOS INFERIR QUE O FEEDBACK SE CONSTITUI UMA FERRAMENTA FUNDAMENTAL NO PROCESSO DE ENSINO E APRENDIZAGEM E RECÍPROCA AOS SUJEITOS IMERSOS NO CONTEXTO DA EAD, POIS ESTA PRÁTICA ENVOLVE ASPECTOS COGNITIVOS E AFETIVOS, PROMOVE APROXIMAÇÃO, PRINCIPALMENTE ENTRE TUTOR E ALUNO, ORIENTA E APRIMORA SUAS PRÁTICAS NO PROCESSO EDUCATIVO, NO QUAL SÃO CORRESPONSÁVEIS.

Palavras-chave: EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA. TUTORIA. FEEDBACK. APRENDIZAGEM.

Introdução

A Educação a Distância avança, concomitantemente à atualização de conceitos, formas de aprender e recursos didáticos, que caracterizam certas peculiaridades associadas a essa modalidade de ensino, mas não se propõem como alternativas para a substituição do modelo presencial, em muitos casos essas modalidades tornam-se complementares.

Neste contexto, este texto tem por objetivo se debruçar pelos sentidos e significados – teóricos e práticos, de acordo com a teoria de Vygotsky - da palavra *feedback* e, por conseguinte, das potencialidades desta ação no processo de aprendizagem de alunos inseridos no ensino superior, em instituições que oferecem educação na modalidade a distância (EaD).

A palavra inglesa *feedback* tornou-se usual não só nessa modalidade de ensino, mas em outras áreas, pois indica o sentido de oferecer resposta ou reação, positiva ou negativa, a um determinado acontecimento. De acordo com a definição do Dicionário Informal, *feedback* significa “informação que o emissor obtém da reação do receptor à sua mensagem, e que serve para **avaliar** os resultados da transmissão” (grifo nosso).

Esta definição dialoga com os sentidos e significados que damos a esse termo na área educacional. Neste âmbito, o *feedback* é um dos elementos presentes no processo de ensino e aprendizagem utilizado na EaD pelo professor/tutor por meio de mensagens (linguagem escrita) aos discentes, via recursos disponíveis no Ambiente Virtual de Aprendizagem (AVA), podendo se configurar como mensagem individual, comentário ou e-mail.

Vale ressaltar que a mensagem, por ser escrita, está condicionada a um cuidado do emissor e à interpretação do receptor, tornando o *feedback* uma prática complexa e importante para o processo formativo do aluno. Neste sentido, é importante abordar também o papel do tutor para com o uso deste instrumento de mediação do conhecimento, que não só permite a aprendizagem, mas a consolida de forma progressiva, promovendo ainda outros benefícios, conforme alegações de tutores que atuam na EaD.

O papel do tutor no processo de mediação pedagógica

A Educação a Distância possui configuração própria e grande variedade de recursos, metodologias e estratégias, que variam segundo os ideais da instituição de ensino superior (IES). Em razão de o modo de organização presencial pautar as ações

daqueles que pensam e fazem a modalidade a distância, faz-se urgente implementar novas arquiteturas pedagógicas para atender as atuais exigências da sociedade do conhecimento, que sejam próprias à EaD (ARAÚJO; SASTRE, 2009; LIBÂNEO, 2011), ou que conjuguem as duas modalidades de ensino com estratégias de cunho híbrido.

Nessa perspectiva, a discussão aqui apresentada entrelaça dois conceitos fundamentais: tutoria e mediação pedagógica. Compreendendo tutoria “[...] como um trabalho docente na modalidade a distância” (LAPA e TEIXEIRA, 2014, p. 199), assume-se que, em EaD, quem ensina é uma instituição. Para Lapa e Teixeira (2014), portanto, o trabalho docente em EaD é exercido por um coletivo de profissionais com funções e formações diversas, que contribuem com o processo educativo, ressignificando o papel do professor, desconstruindo aquele perfil isolado de atuação.

Assim, cabe ao tutor ser “[...] responsável pela mediação pedagógica da construção do saber de seus alunos” (LAPA e TEIXEIRA, 2002), mas sem desconsiderar os demais atores envolvidos no processo, dado o caráter coletivo do ensino.

Estabelecida as bases da relação entre tutoria, seja ela presencial ou virtual, e mediação pedagógica, recorreremos a Vygotsky para elucidar o conceito de mediação. Dentre as ideias desenvolvidas pelo autor, destacamos a linguagem e a mediação como elementos para a constituição do ser humano ao longo do processo de aprendizagem.

Em relação à linguagem, “Vygotsky destacou-a como instrumento de humanização (sistema de mediação), elemento fundamental entre os humanos que permite ao homem pensar e planejar suas ações.” (CALIL; NASCIMENTO 2011, p. 33). Logo, a linguagem tem papel central na teoria deste autor e se coloca como um instrumento técnico que dá acesso mediado aos objetos (informação). “Assim, o ser humano constrói uma realidade humana e, nesse processo, constrói a si mesmo” (CALIL; NASCIMENTO 2011 p.35).

Frente a esse conhecimento teórico, que reflete diretamente na prática pedagógica, podemos afirmar que a mediação estabelecida pelo tutor por meio da linguagem, no contexto da EaD, tem papel determinante no processo de construção do conhecimento. Estas ideias podem ser sistematizadas na significação do *feedback* como um instrumento[1] que materializa a linguagem na forma escrita, ou seja, na palavra, para que possamos nela buscar significados.

De acordo com Vygotsky (2009), é por meio da palavra, ou melhor, do seu significado, que podemos compreender o pensamento. Toda palavra possui significado, e é este que nos permite estabelecer conceitos e, por conseguinte, generalizações. O significado é

outro elemento mediador que constitui o ser humano. Ele “[...] possibilita a comunicação do indivíduo com o mundo, a sua compreensão sobre esse mundo e a organização do mundo real” (CALIL; NASCIMENTO, 2011, p. 33).

Além disso, a partir de Freitas (1994), podemos compreender a função preponderante do significado da palavra, pois esta adquire sentido no contexto em que surge e modifica-se de acordo com as situações e a mente de quem a utiliza. Dessa forma, inserir essa discussão no âmbito dos recursos tecnológicos que marcam os processos de ensino e aprendizagem na EaD é fundamental, pois isso implica “[...] um novo modo de pensar o mundo e de conceber as relações com o conhecimento.” (PESCE, 2014, p. 186).

De acordo com Pesce (2014), entre as diversas dimensões de linguagem a partir das quais a cibercultura permite trabalhar, está a mediação partilhada: um dos “[...] elementos fundantes da formação de comunidades de aprendizagem para além dos tempos e espaços da sala de aula.” (PESCE, 2014, p. 181). Logo, a linguagem se coloca como instrumento mediador e se constitui como elemento fundante na formação dos estudantes na EaD.

Imersos em um contexto sócio histórico em que o ensino a distância vem se ampliando, Pesce (2014, p. 191) diz que é possível observar “[...] novos domínios de interação que os indivíduos, isoladamente, não seriam capazes de produzir”. Entretanto, chama atenção para dois pontos neste modelo: (i) “o papel central do e-moderador (tutor) na formação da rede de aprendizagem e na dinamização das atividades”; e (ii) “um trabalho criterioso com a linguagem veiculada nos ambientes digitais” (PESCE, 2014, p.193-194).

Em relação ao papel central do tutor, a depender do modelo de gestão, da estrutura e do funcionamento de Cursos a distância, cabe a esse profissional algumas funções chave, conforme indicado por Gonzalez (2005): “responde a todas as dúvidas apresentadas pelos estudantes, no que diz respeito ao conteúdo da disciplina oferecida... cabe a ele também [...] estimulá-los a participar e cumprir suas tarefas, e avaliar” (p. 40). Estas duas atribuições citadas são consolidadas por meio do que chamamos de *feedback*, uma estratégia de mediação e motivação em EaD.

Estudos na área, observação e prática profissional nos permitem inferir que a interação do tutor, por meio de *feedback*, com cada aluno deve procurar: i) incentivar aquele que não realiza as atividades propostas; ii) prorrogar prazo para entrega das atividades, quando possível e/ou avisar sobre o término do prazo para envio das atividades; iii) questionar a ausência de participação no ambiente de aprendizagem; iv) colocar-se à

disposição para sanar as dúvidas relacionadas a conteúdos e/ou tarefas; v) compartilhar as dúvidas enviadas individualmente em local apropriado; vi) auxiliar na melhoria do rendimento que está abaixo do esperado; dentre outras possibilidades avaliadas contextualmente.

Metodologia

Na intenção de demonstrar significados e percepções dos sujeitos pesquisados em torno da proposta reflexiva deste texto, a presente pesquisa possui caráter exploratório, articulado a estudo bibliográfico, pois procuramos embasar teoricamente sobre o assunto atrelando-o às perspectivas dos tutores que participaram desta pesquisa. Logo, a metodologia possui características qualitativas.

Para a coleta de dados utilizou-se como instrumento um questionário estruturado com quatro questões dissertativas sobre *feedback*, entendido como ferramenta integrada à prática da tutoria no contexto da EaD. A equipe de tutores acompanha alunos em curso de licenciatura, de tecnologia e bacharelado em uma instituição de ensino superior localizada no Vale do Paraíba, interior do Estado de São Paulo.

Reflexões so tutor sobre *feedback*

A partir dos questionários respondidos pelos tutores, o principal questionamento que se colocou foi: Como a prática na EaD como tutor nos permite inferir que o *feedback* afeta todos os envolvidos no processo de ensino e aprendizagem?

As colocações dos tutores participantes da pesquisa foram analisadas a partir da perspectiva vygotskyana, apontada anteriormente, principalmente relacionada aos conceitos de sentido e de significado. Assim, a primeira questão buscou compreender qual ou quais significados, ou seja, definições, o *feedback* possui na prática de tutoria no contexto em que atuam. Posteriormente, as demais questões nos ajudaram a compreender sentidos atrelados a esta ferramenta e os reflexos em suas práticas de tutoria.

Dentre as possibilidades, ficou latente aquela em que consideram o *feedback* **com** um mecanismo, uma ferramenta, um movimento, um momento ou uma ação **com a finalidade de** propiciar mediação, interação, intervenção, orientação, motivação, reforço, esclarecimento, instrução, direcionamento, retorno pedagógico.

De acordo com Paulham (*apud* VYGOTSKY, 2009, p. 465) “em contextos diferentes a

palavra muda facilmente de sentido [...] o significado, ao contrário, é um ponto imóvel e imutável que permanece estável em todas as mudanças de sentido da palavra em diferentes contextos". Por outro lado, se "o sentido de uma palavra é a soma de todos os fatos psicológicos que ela desperta em nossa consciência, ele é sempre uma formação dinâmica, fluida, complexa, que tem várias zonas de estabilidade variada". O significado, portanto, "é apenas uma dessas zonas do sentido que a palavra adquire no contexto de algum discurso e, ademais, uma zona mais estável, uniforme e exata. [...] O sentido real de uma palavra é inconsciente, [...] o significado é apenas uma pedra no edifício do sentido." A partir desta definição, podemos perceber que a variação na escolha de palavras pelos sujeitos se apresenta, em termos de significado, como sinônimos, ou seja, todos atribuem um mesmo significado à palavra *feedback* no contexto da EaD.

Como complemento aos significados apresentados acima, os tutores assumem o *feedback* como um mecanismo que mantém o contato, propicia a aproximação com o aluno, estabelece vínculo, forma uma ponte, ou seja, os participantes da pesquisa atrelam ao *feedback* um significado de proximidade no contexto de uma educação que tem em sua definição a palavra "distância". Na contramão deste significado, um dos entrevistados diz que *"a EaD tem como principal característica a realização de estudo em tempo e espaço distintos e o feedback funciona como elo de alargamento de espaços geográficos [...] A EaD é planetária, mas a virtualização do ensino é apenas um instrumento em que se processa o ensino-aprendizagem."*

Em suma, o *feedback*, nesta perspectiva, se coloca como parte do processo formativo do aluno, em uma educação que é solidária e não solitária. Assim, manifestas por meio desse instrumento estão algumas ações: (i) a correção das atividades visa melhorar as produções do aluno, seja em termos de conteúdo, forma (ortografia, referências) ou mesmo interpretação, para além de conceitos e notas, sobrepondo-se o caráter formativo ao punitivo, a partir das marcas das singularidades dos alunos; (ii) resposta rápida e eficaz aos questionamentos dos alunos, com a demonstração da atenção cuidadosa, que visa criar e, em seguida, consolidar laços de confiança necessários ao processo de ensino e aprendizagem.

Frente a um segundo questionamento, podemos apreender nas colocações dos sujeitos a confirmação de nossas hipóteses, expostas anteriormente, quando esses indicam ser o *feedback* uma ferramenta positiva no processo de ensino e aprendizagem para alunos e tutores. De acordo com as justificativas, nos deparamos com alguns benefícios.

No que diz respeito ao aluno, o feedback é fundamental **para que** ele (i) saiba que sua

atividade foi lida; (ii) reconheça seus erros e acertos; (iii) receba informações complementares ou, ainda, mais detalhada; (iv) seja estimulado ao aperfeiçoamento; (v) sinta-se seguro e tenha confiança frente ao trabalho do tutor; (vi) sinalize tanto aspectos vulneráveis quanto facilitadores do/no processo de aprendizagem; (vii) desenvolva competências, habilidades e atitudes necessárias ao progresso acadêmico; (viii) realize uma reflexão crítica sobre suas produções; (ix) organize o seu processo de aprendizagem; (x) amplie a sua visão de mundo acerca do assunto trabalhado, superando o senso comum.

No que se refere à participação do tutor nesse processo, podemos destacar o *feedback* como uma ferramenta que: (i) exige atenção ao redigir o texto; (ii) garante devolutiva ao aluno; (iii) permite fornecer orientações, para além das descritas nas atividades disponíveis nos Ambientes Virtuais de Aprendizagem (AVA); (iv) supre as expectativas do aluno, que espera ter atenção; (v) valoriza acertos, criatividade, pontualidade, organização e outras características individuais que possam ser destacadas; (vi) agrega valor ao processo de ensino; (vii) incita a busca por melhoria no processo de ensino; (viii) sinaliza problemas de toda ordem; (ix) propõe soluções e atualizações didático-pedagógicas aos materiais utilizados.

Ainda como aspectos comuns, podemos sinalizar que o *feedback* proporciona: (i) humanização da relação tutor-aluno e (ii) diálogo/comunicação.

Todos esses elementos corroboram com a prática docente e discente no ambiente virtual e contribuem para que o ensino e a aprendizagem aconteçam de modo mais satisfatório. Dentre as experiências positivas relatadas pelos tutores a partir da utilização do *feedback* na prática pedagógica, podemos destacar, pelo menos, dois efeitos. O primeiro refere-se à **melhora na qualidade da escrita**. Os *feedbacks*, neste sentido, procuram instruir o aluno quanto à sua escrita nos seguintes aspectos: evitar cópia de texto; citar de maneira correta as fontes de informação; consultar informações em fontes confiáveis; e, por fim, organizar as ideias de acordo com o formato da atividade, segundo disposto no enunciado.

Essas orientações agregam conhecimento técnico ao processo de aprendizagem, instigam a capacidade reflexiva e crítica dos alunos para que, ao melhorarem suas respostas, isso não reflita apenas em notas mais altas, mas na construção de respostas mais claras que demonstrem, efetivamente, o que estudou e aprendeu. Em outras palavras, esperamos que o aluno demonstre que o conteúdo foi conhecido, relacionado, experimentado e internalizado, tornando-se verdadeiramente, significativo.

Outro ponto importante destacado refere-se ao **agradecimento**. As mensagens de agradecimento expressam o reconhecimento do aluno frente às oportunidades, à atenção, à motivação, à orientação e à colaboração que o tutor estabelece por meio do *feedback*. Essas formas de reconhecimento e agradecimento ratificam que o trabalho está no caminho certo e que é importante para o aluno esse contato, em diferentes situações e de acordo com as particularidades de cada um. Dentre estas particularidades, podemos destacar aquelas nas quais o aluno se encontra desmotivado ou com dificuldades em dar continuidade ao curso e que, por meio do *feedback*, persiste e acaba por concluir, com sucesso, a formação.

Contudo, para que o *feedback* atinja todo o potencial apontado pelos tutores em suas falas, é importante destacar duas condições limitantes que aparecem nas entrelinhas dos seus discursos. A primeira fragilidade refere-se ao pouco tempo disponível para o atendimento dos alunos por meio de *feedback*, em comparação ao significativo número de atividades dissertativas para serem corrigidas. A queixa retrata o desejo do tutor em propiciar aos alunos *feedbacks* mais elaborados, personalizados, detalhados, e não apenas apontamentos rápidos e pragmáticos, como, via de regra, é possível.

Outro fator limitante para o potencial do *feedback* está relacionado ao hábito dos estudantes em postarem as atividades próximas ao fim do prazo. É sabido que todas as atividades propostas online possuem um prazo contínuo para serem realizadas e enviadas. Logo, entende-se que, quanto antes este procedimento for realizado, maior será a probabilidade do tutor enviar um *feedback* com antecedência, que tenha caráter formativo e que, inclusive, dê ao aluno nova oportunidade de fazer a mesma atividade, a partir das orientações detalhadas no *feedback*.

Apesar desses entraves, de forma consensual para os participantes da pesquisa, o *feedback* se constitui uma ferramenta fundamental no processo de ensino e aprendizagem no contexto da EaD. Essa ferramenta envolve aspectos cognitivos e afetivos, promove aproximação, principalmente, entre tutor e aluno, orientando e aprimorando suas práticas no processo educativo, no qual são corresponsáveis tutor e aluno. Portanto, de acordo com um dos tutores podemos concluir que “o *feedback* não deve ser unilateral, com fim em si mesmo”, mas uma estratégia que promove, acima de tudo, o diálogo e a aprendizagem.

Considerações Finais

Neste texto tivemos a possibilidade de refletir, a partir dos referenciais teóricos utilizados, sobre o papel do professor/tutor no ensino a distância ao empregar o

feedback como uma estratégia de mediação e motivação.

Procuramos ainda esclarecer os sentidos e significados da palavra *feedback* para que pudéssemos compreender que este termo trata de um instrumento que materializa a linguagem na forma escrita, o qual permite uma série de ações que beneficia todos os sujeitos envolvidos com o processo de ensino e aprendizagem.

Atrelado a isso, a percepção do grupo de tutores participantes da pesquisa confirmaram nossas hipóteses e estudos bibliográficos permitindo consolidar significados positivos da estratégia na prática, elencar as potencialidades, bem como os limites, vislumbrar os reflexos no processo formativo dos estudantes e consentir que o *feedback* se constitui uma ferramenta fundamental no processo de ensino e aprendizagem no contexto da EaD.

Referências

ARAÚJO, Ulisses F. SASTRE, Genoveva. **Aprendizagem baseada em problemas no ensino superior**. São Paulo: Summus, 2009.

CALIL, Ana M G C. NASCIMENTO, Ely S. **Professor, Criança, Desenvolvimento e Aprendizagem**. Taubaté, UNITAU, 2011.

FARIA, Jeniffer de S. FERREIRA, Rosângela V. J. A construção coletiva de significados para as 'memórias' de um grupo de estudo. In: **Anais V Seminário Vozes da Educação**. São Gonçalo: UERJ, 2013.

GONZALEZ, Mathias. **Fundamentos da Tutoria em Educação a Distância**. São Paulo: Avercamp, 2005.

LAPA, Andrea B. TEIXEIRA, Graziela Gomes S. Tutor é docente na EaD?. In: REALI, Aline M. de M. R. MILL, Daniel. (Orgs). **Educação a Distância e Tecnologias Digitais: reflexões sobre sujeitos, saberes, contextos e processo**. São Carlos: EdUFSCar, 2014.

LIBÂNEO, José C. **Adeus professor, adeus professora?** Novas exigências educacionais e profissão docente. São Paulo: Cortez, 2011.

PESCE, Lucila. Docência na Educação Contemporânea: um olhar sobre a metodologia de mediação on-line. In: REALI, Aline M. de M. R. MILL, Daniel. (Orgs). **Educação a Distância e Tecnologias Digitais: reflexões sobre sujeitos, saberes, contextos e**

processo. São Carlos: EdUFSCar, 2014.

VYGOTSKY, L. S. **A construção do pensamento e da linguagem**. Paulo Bezerra (trad.). 2ª ed. São Paulo: Martins Fontes, 2009.

[1] A função instrumental é um elemento mediador de acordo com a perspectiva Vygotskyana, ou seja, o instrumento que estamos refletindo e dando significado neste texto (feedback) diz respeito ao meio ou mediador externo que o sujeito utiliza para expressar seu pensamento.