

FEEDBACK E INTERAÇÃO DE QUALIDADE NA EAD: A IMPORTÂNCIA DO TUTOR PARA A MOTIVAÇÃO NA APRENDIZAGEM

C. S. M.; Ana ¹; A.P.S., Leide ¹

¹Tutora a distância do Curso Superior de Tecnologia em Gestão Ambiental – Instituto Federal do Rio Grande do Norte clezia.eco@gmail.com
leideamara.s@gmail.com

RESUMO

O feedback constitui uma poderosa ferramenta no processo de ensinoaprendizagem na EaD. Dessa forma, recai sobre o tutor a responsabilidade de fazer bom uso dessa ferramenta de modo a atingir os objetivos do processo educativo. Por esse motivo, o presente artigo objetiva destacar a importância do feedback e de uma interação de qualidade mediada pelo tutor que reflete na motivação da aprendizagem dos alunos da educação a distância. Discutiu-se sobre o papel do feedback discente no auxílio ao professor/tutor a fazer uma auto-avaliação e reconstruir suas práticas pedagógicas. Assim, o tutor precisa ter um papel motivacional que abrange desde um feedback bem construído até a promoção de uma interação de qualidade.

PALAVRAS-CHAVE: *feedback*, tutoria, interação, motivação na aprendizagem.

FEEDBACK AND INTERACTION OF QUALITY IN DISTANCE EDUCATION: THE IMPORTANCE OF TUTOR FOR MOTIVATION IN LEARNING

Feedback is a powerful tool in the teaching-learning process in distance education. Thus, the tutor is on the responsibility of making good use of this tool in order to achieve the goals of the educational process. For this reason, this article aims to highlight the importance of feedback and interaction quality mediated tutor that reflects the motivation of student learning in distance education. It was discussed on the role of student feedback to aid the teacher / tutor to do a self-assessment and rebuild their pedagogical practices. Thus, the tutor needs to have a motivational role that ranges from a well built by the promotion of a quality interaction feedback.

KEY-WORD: feedback, mentoring, interaction, motivation in learning.

FEEDBACK E INTERAÇÃO DE QUALIDADE NA EAD: A IMPORTÂNCIA DO TUTOR PARA A MOTIVAÇÃO NA APRENDIZAGEM

INTRODUÇÃO

O processo educativo nos cursos superiores de educação a distância não podem ser encarados como um simples repasse de informações através de mídias diversas ou da realização de atividades que não são construídas numa base de discussões críticas por parte de educando e aprendente. Nas práticas de ensino-aprendizagem da EaD há que se fazer uso de um olhar contextualizado, crítico e criativo (Hack, 2009).

Para o discente, a EaD trouxe ferramentas diversas que proporcionam a estes frequentar uma sala de aula virtual sem, no entanto, deixar de interagir com os atores do processo de ensino-aprendizagem, tal como observado numa sala de aula presencial tradicional:

“A ideia da autonomia e independência do aluno era parte integrante do conceito de EaD, enquanto a ideia de interação não, mesmo porque não havia tecnologia capaz de reproduzir, a distância, a riqueza de interação em sala de aula. Hoje é possível ensinar “face a face a distância”, uma vez que a tecnologia permite reconstruir virtualmente a interação que ocorre na educação tradicional” (Maia e Mattar, 2007).

No ensino a distância o contato virtual através de mensagens de texto é a principal via de comunicação entre os atores envolvidos no processo de ensino-aprendizagem. O *feedback* é um exemplo de contato via mensagem de texto com o aluno da EaD, e constitui um instrumento de suma importância, viabilizando uma comunicação direta entre professor/tutor e aluno. O *feedback* pode ser entendido, segundo o Dicionário Informal, como “um retorno, uma resposta, uma crítica, uma análise crítica”. Assim, o *feedback* é tido como um meio pelo qual o professor/tutor dispõe ao aluno uma avaliação do seu processo de aprendizagem sobre um determinado tema ou atividade proposta, devendo, portanto, “o professor aproveitar os recursos da linguagem para o sucesso da aprendizagem dos alunos [...] e acredita-se ainda que o tempo de resposta e a qualidade do *feedback* do professor são outros dois aspectos motivacionais para o aluno que espera um retorno do outro lado da máquina” (FLORES, 2009).

Dentro do contexto de *feedback* o tutor assume um papel proeminente, uma vez que é de sua competência esta atividade sob orientação de um professor formador. O *feedback*, muitas vezes, é encarado de forma superficial por parte da equipe de tutoria, tido primariamente como uma forma de avaliar o desempenho de um aluno numa determinada atividade. No entanto, o *feedback* constitui uma ferramenta altamente eficaz no processo de motivação da

aprendizagem e proporciona meios para uma interação de qualidade entre o emissor e o receptor da mensagem.

Diante do que foi exposto, este artigo objetiva destacar a importância do feedback e de uma interação de qualidade mediada pelo tutor que reflete na motivação da aprendizagem dos alunos da educação a distância. Para tanto, faremos uso de pesquisas bibliográficas e de uma análise reflexiva sobre as práticas vividas na tutoria da EaD.

A IMPORTÂNCIA DO *FEEDBACK* NA APRENDIZAGEM A DISTÂNCIA

Na educação a distância, e em todo o processo de educativo, na verdade, a interação social e a comunicação estão constantemente presentes pois as pessoas querem se comunicar e interagir afim de trocar informações. Especificamente na EaD a via de comunicação é o AVA (Ambiente Virtual de Aprendizagem), através de seus diversos recursos disponíveis (chats, fóruns, mensagens, etc.).

Nesse processo de comunicação o tutor torna-se peça chave proporcionando a mediatização, sendo atribuída ao tutor:

“(...)uma função pedagógica e intelectual, que envolve elaborar atividades, incentivar a pesquisa, fazer perguntas, avaliar respostas, relacionar comentários discrepantes, coordenar discussões, sintetizar seus pontos principais e desenvolver o clima intelectual geral do curso, encorajando a construção do conhecimento” (Maia e Mattar, 2007).

Além de tudo isso, o tutor possui uma função especial que envolve uma prática dialógica com o aluno: dar *feedbacks*. Este recurso de comunicação e aprendizagem utilizado pelo professor/tutor a fim de retornar ao aluno uma avaliação crítica a respeito de sua atividade tem o poder de influenciar sobre o processo de aprendizagem do aluno de algumas maneiras.

Primeiro, a construção e estrutura da linguagem de um *feedback* deve incluir alguns elementos básicos para que o aluno seja esclarecido a respeito de quão bem foi o seu desempenho na atividade, por exemplo. Assim, num *feedback* dessa natureza destacar os pontos positivos e negativos da atividade do aluno é essencial, pois direciona-o a buscar corrigir os pontos nos quais não obteve êxito.

Outro ponto em que o *feedback* pode influenciar na aprendizagem é o tempo de resposta do professor/tutor, se rápido ou demorado. A espera de *feedback* cria uma expectativa no aluno que, quando uma resposta é demasiadamente demorada, chega-se ao ponto de gerar um desconforto favorecendo o surgimento de uma empatia e/ou desapontamento. Tal desapontamento pode atuar como um fator desmotivador para as próximas atividades. Flores (2009) destaca que cumprir os prazos do *feedback* faz com que o aluno não sinta a ausência do professor/tutor evitando, assim, um sentimento de vazio baixa produtividade ou comportamentos inadequados.

Um terceiro ponto a ser destacado é a qualidade do *feedback*, este aspecto pode ser observado através do cuidado no uso das palavras – a fim de se atingir um objetivo específico - e na individualidade inerente à natureza de cada *feedback*, uma vez que são destinados a pessoas diferentes e com falhas e deficiências específicas, ou seja, cada aluno apresenta suas peculiaridades. Isso exige do professor/tutor um conhecimento individual de seus alunos e a indicação de seus pontos fortes e fracos, onde muitas vezes usa-se linguagens diferentes para dizer a mesma coisa a alunos diferentes. Dessa maneira, deve-se aproveitar os recursos da linguagem no *feedback* para o sucesso da aprendizagem de cada aluno individualmente, uma vez que o *feedback* nada mais é que um ato de comunicação em linguagem escrita (Flores 2009). Assim sendo, para que a comunicação seja um sucesso - o que no caso da EaD implica no entendimento por parte do aluno dos anseios do professor/tutor diante de uma atividade -, o emissor deve fazer-se entender através de suas palavras e, ao mesmo tempo, manter um bom relacionamento afetivo com cada um de seus alunos, o que nem sempre é tarefa fácil.

O aspecto motivacional existente por trás do *feedback* é sempre um fator positivo quando se fala de aprendizagem, pois “a falta de motivação não seria apenas causa de desprazer, mas também e sobretudo um sério obstáculo à aprendizagem, ou pelo menos causa da aprendizagem falha” (Taille, 2006). Palavras encorajadoras devem se fazer presente em todo e qualquer *feedback*, por mais que seja necessário apontar para o aluno seus maus resultados. O estímulo a superação com palavras positivas e de incentivo a melhoria é um exemplo. Assim, é possível, num *feedback* dessa natureza, sugerir caminhos indicativos de quais pontos são necessários mudar, se possível até sugerindo formas e recursos para se alcançar um melhor desempenho. Além disso, um outro aspecto motivacional do *feedback* é demonstrar a afetividade nas palavras, no sentido de se mostrar mais próximo e disponível ao aluno, não necessariamente íntimo. Quebrando-se um pouco o formalismo e a linguagem padrão culta de tratamento, demonstra-se que há entre professor/tutor e aluno uma relação de troca aberta. Assim, o aluno pode sentir-se a vontade para compartilhar suas dúvidas, até aquelas mais bobas e, inclusive, os seus medos e anseios diante do curso ou da disciplina objeto de estudo.

A afetividade na comunicação com o aluno influi na compreensão por parte dele de sua aceitação e o faz sentir-se mais próximo do professor/tutor e mais à vontade em participar do processo de ensino-aprendizagem, uma vez que essa aproximação estimula-o a interferir com suas ideias e opiniões no processo comunicativo por estarem se sentindo mais confiantes e familiarizados.

No decorrer da prática educativa, “professor/tutor e aluno estabelecem um vínculo afetivo, construído através de conhecimento e confiança” (Amaral e Marques, 2012).

Vale salientar, no entanto, que outros fatores não relativos ao *feedback* mas ao perfil individual do aluno podem interferir no processo de ensinoaprendizagem ou no seu interesse em aprender, pois “o que move um indivíduo é o seu interesse; sem ele, nada acontece” (Taille, 2006). Assim, há diversos fatores intrínsecos e extrínsecos que despertam o interesse no aluno em aprender que fogem do controle do professor/tutor, não cabendo a este

atuar nessa esfera. Entretanto, é sempre necessário, principalmente em se tratando de EaD, “motivar os alunos, sobretudo por meio de ‘conflitos cognitivos’, ou seja, de desafios genuínos à inteligência, para (...) levar o aluno a procurar, ativamente, o conhecimento” (Taille, 2006).

O PAPEL DO *FEEDBACK* DISCENTE

Fala-se e enfatiza-se muito o *feedback* docente, sobre o que ele deve conter, sobre a sua importância e polidez ao lidar comunicativamente com o aluno e etc. Entretanto ao *feedback* discente, ou seja, o retorno do aluno aos anseios do professor, não é dada a devida importância e foco ao se tratar de como essa relação comunicativa influi no processo de ensino-aprendizagem. Partindo-se do princípio em que a construção do conhecimento é fundamentado na troca, onde aluno aprende com professor e professor aprende com aluno, o *feedback* discente em muito pode contribuir com esse processo. Acontece que são poucas as situações em que o tutor recebe *feedback* dos alunos sobre as intervenções, ou seja, quando esses respondem aos seus comentários. No entanto, nos casos em que ocorre o *feedback* discente torna-se precioso, pois:

“Estas respostas referem-se a dúvidas sobre os apontamentos do tutor, necessidade de esclarecimentos sobre as atividades, entre outras. Essa é uma troca entre professor e aluno ainda pouco explorada, pois, no ensino presencial, os alunos não costumam ter muitas oportunidades de questionar a avaliação e de refazer ou alterar suas produções. Com a EAD, ao menos no curso em questão, isso é possível” (Amaral e Marques, 2012).

O *feedback* discente torna-se importante no sentido em que o aluno dá pistas para o professor/tutor de sua compreensão relativa aos anseios estipulados pelos mesmos. É proveitoso pois percebe-se como o aluno entendeu e assimilou as orientações dadas, como interpretou e encarou pessoalmente as palavras que foram escritas, revelando, assim, ao professor se os objetivos de seu *feedback* original foram atingidos.

O sucesso do uso do *feedback* para uma avaliação por parte do professor/tutor dependerá de algumas variáveis, mas em especial das expectativas criadas pelo professor e pelo aluno, essas devem estar alinhadas e o avaliador deve se pronunciar sobre o modo como quer que suas expectativas sejam satisfeitas. “Ao compreender a avaliação formativa o professor saberá como e quando será oportuno apresentar ao aluno os seus erros, solicitar que refaça suas atividades, estimulá-lo para os estudos e novas reflexões” (Flores, 2009).

Além disso, o *feedback* discente torna-se relevante porque proporciona também ao professor/tutor fazer uma auto-avaliação e aperfeiçoar sua comunicação e criticidade ao elaborar um *feedback* (Amaral e Marques, 2012). Isso consiste em ler e reler as indagações do aluno a fim de observar se todos os seus anseios foram respondidos, bem como ler e reler também a sua

mensagem de feedback ao aluno, a fim de avaliar os diversos aspectos que podem implicar em barreiras comunicativas, em não fazer-se entender e, consequentemente, prejudicar a relação com um determinado aluno ou mesmo desmotivá-lo.

“Quando o professor/tutor considera o retorno do aluno, pode rever suas intervenções e abstrair conhecimentos que servirão para aperfeiçoar sua prática pedagógica” (...). Além disso, atentar para os aspectos da escrita de um feedback nunca é perda de tempo pois “a escrita é a principal ferramenta de comunicação na EaD” (Amaral e Marques, 2012).

Ao auto avaliar-se o professor/tutor tem a oportunidade de reconstruir suas metodologias e práticas pedagógicas além de ampliar as suas possibilidades de atuação comunicativa, aplicando-as de acordo com a forma com que individualmente foram interpretadas, a fim de atingir os seus objetivos.

Mas nem sempre esse feedback discente retorna para o professor/tutor com tanta frequência, o que pode gerar também nestes uma falta de motivação para interagir e estimular o aluno a buscar o conhecimento e a falta de parâmetros que permitam uma auto-avaliação e uma mudança de postura para com a comunicação e o relacionamento com o aluno. Nestes casos, deve-se motivar um retorno para o professor/tutor por parte do discente.

O PAPEL MOTIVACIONAL DO TUTOR

A EaD é modalidade de educação que exige maturidade do público-alvo e o desenvolvimento de algumas características como o autodidatismo, o comportamento autônomo e o trabalho colaborativo. É primordial a dialogicidade no processo de ensino e aprendizagem na educação superior a distância e traz ao tutor a premência de repensar nuances afetivas de sua comunicação educativa. Em nossa interpretação, tal premência poderá impulsionar a criação de ambientes motivadores e acolhedores, onde o equilíbrio afetivo ajude o aluno a vencer o medo de se comunicar ou apresentar suas ideias. Cada envolvido no processo de ensinar e aprender a distância precisa entender sua responsabilidade no sistema, para então, encontrar a devida equanimidade entre seus direitos e deveres (Hack 2010a). E nesse contexto o tutor exerce um papel essencial no estabelecimento de uma comunicação dialógica entre aluno-tutor e aluno-aluno, no estímulo à cumplicidade e afetividade entre os envolvidos, além de buscar promover o interesse e motivação quanto ao conteúdo de aulas.

De acordo com Hack (2009) o tutor atua como um mediador entre os professores, alunos e a instituição. A ele cabe mediar todo o desenvolvimento do curso, é ele quem responde a todas as dúvidas apresentadas pelos estudantes, no que diz respeito ao conteúdo da disciplina oferecida. A ele cabe também mediar a participação dos estudantes nos chats, estimulá-los a participar e a cumprir suas tarefas, e avaliar a participação de cada um. A ação motivacional do tutor se inicia já no início do curso, quando é extremamente importante que o mesmo estabeleça, em seus primeiros contatos, com cada aluno, uma conversa franca, objetiva e direta sobre os motivos que o levaram a

ingressar em determinado curso. Essa motivação inicial deverá ser revivida sempre que possível quando se notar que o aluno, por qualquer razão, já não participa das atividades propostas ou seu rendimento está abaixo do esperado (Gonzales 2005).

O tutor deve fazer uso de estratégias de comunicação e atração com seus alunos no AVA, evitando repetir metodologias e recursos nas plataformas de ensino. A criatividade e a informalidade da linguagem devem ser estratégias sempre presentes na tutoria:

“O contato direto, com linguagem espontânea e frequente é o melhor para estimular o aluno a participar. Alavancar seu entusiasmo, criando links com seu cotidiano, passa por esse tipo de abordagem” (...). É justamente a leveza da informalidade que torna o ambiente virtual de aprendizagem atrativo. No entanto, é inegável que a repetição, a continuidade, a mesmice são elementos que em toda e qualquer situação causam certo enfado” (Maia et al, 2005).

Existem várias razões pelas quais um aluno abandona um curso a distância. Dentre as causas, detectadas por professores-tutores em várias instituições de ensino a distância, foram observadas as seguintes: conteúdos confusos; interface com poucos recursos ou extremamente complexa; e falta de acompanhamento sistemático dos professores-tutores. Uma análise superficial dessas causas demonstra que é imprescindível que o professor-tutor comporte-se como um verdadeiro animador, apresentando o curso de uma maneira lúdica e criativa e proporcionando a interação contínua entre todos os envolvidos. É necessário que o professor empregue todos os recursos possíveis de interação, sejam eles síncronos ou assíncronos, como: correspondência, e-mail, fórum de discussão, bate-papos, listas de discussão, murais virtuais, teleconferência, telefone e videoconferência, para que os alunos troquem idéias, estabeleçam relações afetivas e motivem-se reciprocamente (Gonzales 2005).

Hack (2009; 2010a) destaca algumas características que o tutor deve apresentar para que este possa atuar num curso de educação a distância:

1. Assumir o papel de orientador do processo de ensino e aprendizagem e cooperador na construção do conhecimento;
2. Usar criticamente os AVEA – Ambientes Virtuais de Ensino e Aprendizagem – para se evitar o controle exagerado das atividades acadêmicas do aluno. O tutor deve ser o orientador da caminhada, e evitar o monitoramento excessivo dos passos do aluno;
3. Aprender a mensurar as participações de um aluno nas atividades on-line (fóruns, salas de bate-papos, e-mails). O tutor precisará analisar cuidadosamente a participação do discente, pois ela pode ser qualitativamente superficial, com apenas comentários óbvios, mas quantitativamente expressiva;
4. Administrar o tempo e as atividades cotidianas com vistas a dar conta das interações e conseguir um relacionamento mais afetivo e intenso com o discente pelo uso de TIC,

aproximandose mais dele para a detecção de problemas de aprendizagem.

5. Desenvolver o espírito de equipe e ampliar as habilidades de comunicação interpessoal, pois além dos alunos também estará em constante articulação com o professor e a equipe multidisciplinar que auxilia na preparação dos materiais didáticos;

6. Trabalhar para que o ambiente onde o aluno se encontre seja motivador e acolhedor.

Um fator relevante para a motivação do aluno é a afetividade, a qual é destacada por Hack (2010a). Esse autor confirma a importância da relação afetiva entre os envolvidos no processo de ensino e aprendizagem a distância. Conforme seus relatos, em uma comunicação educativa baseada na afetividade, o aluno se sentirá aceito e pertencente a um grupo, mesmo que a distância física o separe de colegas e docentes. Tais práticas auxiliam na busca de uma comunicação fluida, constante e bidirecional, que pode incentivar aquele discente que é relapso no diálogo do ensino e aprendizagem. Com uma boa e criativa base humana, poderá se instituir uma dinâmica na EaD, onde o estudante se sente envolvido no sistema educacional e passa a construir o conhecimento em parceria com o professor, o tutor e os colegas, mesmo longe fisicamente (Hack 2009).

Uma relação afetiva entre os envolvidos no processo de ensino e aprendizagem a distância é marcada por palavras de motivação como apoio, respeito, consciência, responsabilidade, compreensão, diálogo e companheirismo. Contudo, momentos presenciais são de extrema importância para a consolidação desses laços afetivos. Na busca por conhecer o que é necessário fazer para garantir um bom ambiente nos encontros presenciais que ocorrem durante o período letivo, Hack (2010a) identificou a importância de atitudes afetivas como a preparação adequada do espaço onde os acadêmicos estudarão no polo, bem como a necessidade de se estar aberto à conversa informal, como aquela que ocorre no momento do “cafezinho”.

Os comentários acima fortalecem a importância de algumas manifestações de afetividade na construção das relações sociais em processos de ensino e aprendizagem a distância, bem como expõem a necessidade dos alunos entenderem o papel do tutor em um polo, já que em certos momentos sua ação se assemelha à do professor em sala de aula (Hack 2010a). O senso comum e a observação de alunos envolvidos em cursos a distância demonstram claramente que a presença de um professor-tutor que interaja no sentido de reforçar comportamentos e ações motivadores em seus aprendizes é fundamental (Gonzales 2005). O tutor, portanto, precisa conhecer os seus alunos de modo a estabelecer laços de afetividade com eles, portanto:

“O tutor é responsável por gerar um senso de comunidade na turma que conduz, e por isso deve ter elevado grau de inteligência interpessoal. Nessas circunstâncias eles desempenham um papel social, e para isso deve conhecer o máximo possível seu público-alvo” (Maia e Mattar, 2007).

O tutor exerce um papel essencial no estabelecimento de uma comunicação dialógica entre aluno-tutor e aluno-aluno, além de buscar promover o interesse e motivação pela leitura do conteúdo de aulas, assim:

“A manifestação da tutoria é fundamental para proporcionar aos alunos sentimentos de pertença na comunidade virtual. As vezes usamos a “bronca”, mas nem sempre dá certo. A motivação não é linear em função de um mesmo estímulo [...]. Que tal usar algum efeito surpresa que possa provocar espanto e despertar a curiosidade das participantes?” (Maia et al, 2005).

Resumindo, a partir de depoimentos colhidos por Hack (2010a), foram identificadas as seguintes bases para se instituir uma comunicação educativa dialógica com um grau equilibrado de afetividade: a importância de se criar ambientes onde o aluno se sinta pertencente a uma comunidade, bem como aprenda a se expor, ouvir os outros e respeitar os pensamentos divergentes; os tutores precisam administrar bem o seu tempo e as atividades acadêmicas, para que os estudantes recebam os feedbacks em tempo hábil. O aluno precisa perceber com clareza que há alguém do outro lado da tecnologia e que essa pessoa é seu interlocutor no processo de construção do conhecimento; os respondentes destacaram a necessidade da conversa e do contato informal com o discente (por exemplo, aquele bate-papo acompanhado de um café, sobre assuntos corriqueiros e cotidianos), para o estabelecimento de uma comunicação que aproxime as pessoas pelo diálogo aberto entre pares, sempre de forma respeitosa; é imprescindível que cada pessoa entenda sua responsabilidade e encontre o equilíbrio entre seus direitos e deveres no sistema de EaD do qual faz parte; docentes e discentes precisam colaborar no desenvolvimento da autonomia. É importante que o tutor fomente de forma contínua a comunicação educativa, utilizando-se de estratégias variadas para promover o diálogo construtivo e afetivo com os alunos.

INTERAÇÃO DE QUALIDADE NA EAD

Para iniciarmos é preciso esclarecer, de acordo com Belloni (2009), a diferença entre o conceito de interação e interatividade. Interação é a ação recíproca entre dois ou mais atores onde ocorre intersubjetividade, isto é, encontro de dois sujeitos, que pode ser direta ou indireta (mediatizada por algum veículo técnico de comunicação, ex.: carta ou telefone). Interatividade é o termo que vem sendo usado indistintamente com dois significados diferentes em geral confundidos: de um lado a potencialidade técnica oferecida por determinado meio (CD-ROMs de consulta, hipertextos em geral ou jogos informatizados), e, de outro, a atividade humana, do usuário, de agir sobre a máquina, e de receber em troca uma “retroação” da máquina sobre ele.

Em situações de aprendizagem a distância, a interação pessoal entre professores e alunos é extremamente importante. Na interação há subjetividade e retorno imediato, troca de mensagem de caráter sócio afetivo, enquanto na interatividade há busca e troca de informações. Em ambas as situações, pode e deve ocorrer aprendizagem, e os dois tipos de meios

evocados podem e devem ser úteis e complementares para a EaD (Belloni 2009). Além disso, “a natureza interativa das mídias utilizadas para a EaD influi diretamente na quantidade e qualidade do diálogo que se estabelece entre professores e alunos” (Maia e Mattar, 2007).

As NTICs (Novas Tecnologias da Informação e Comunicação) oferecem possibilidades inéditas de interação mediatizada (professor-aluno; aluno-aluno) e de interatividade com materiais de boa qualidade e grande variedade. As técnicas de interação mediatizada criadas pelas redes telemáticas (e-mail, listas e grupos de discussão, *webs*, *sites* etc.) apresentam grandes vantagens, pois permitem combinar a flexibilidade da interação humana (com relação à fixidez dos programas informáticos, por mais interativos que sejam) com a independência no tempo e no espaço, sem por isso perder velocidade. Isso permite uma comunicação de “mão dupla” entre as partes, garantindo uma interação de melhor qualidade. Embora, no uso dos meios tecnológicos em EaD, tenha sido dada maior atenção à apresentação da matéria de aprendizagem, que constitui um caminho de “mão única”, do professor para o estudante

(produção e distribuição de materiais, acesso a bibliotecas, banco de dados) (Belloni 2009). Dessa forma, como as características das TIC demandam concepções metodológicas diferentes das tradicionais, sua utilização com fins educativos exige mudanças no processo comunicacional entre alunos, tutores e professores (Hack 2009).

Hack (2010b) aponta que o processo comunicacional na tutoria deve ser caracterizado não pelo discurso expositivo de um docente, mas pela perspectiva de construção participativa do conhecimento, onde o estudante contribui como um co-autor ativo. Essa participação do aluno requer por parte do tutor um feedback, o qual é dado num processo de interação e auxilia o aluno a ter a compreensão necessária para o assunto abordado (Mill et al 2008), caracterizando, dessa forma, uma interação de qualidade na EaD. A competência comunicativa do tutor e a qualidade de sua interação são pontos cruciais que promovem ou não o sucesso e o aproveitamento do ensino à distância (Mill et al 2008).

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Observou-se que o tutor exerce importante papel motivacional para os alunos, seja através de um feedback bem construído ou de uma interação de qualidade. Diante disso, sabe-se que para escrever um feedback que auxilie os alunos a construírem o conhecimento, o tutor precisa ir além de sua qualificação técnica sobre interfaces comunicacionais. Ele precisa considerar o desenvolvimento de sua capacidade comunicativa observando a construção de textos e suas interações verbais de modo que possam promover a aprendizagem significativa, com resposta em tempo hábil e que esse feedback seja de qualidade a fim de atingir aos objetivos propostos pelo docente.

Além disso, destacou-se o papel do feedback discente na EaD para o professor/tutor, auxiliando-o a compreender a forma como o aluno atendeu, assimilou e interpretou suas orientações, possibilitando, assim, verificar se seus objetivos com a intervenção realizada via feedback docente foram atingidos. O

feedback discente torna-se ainda mais importante por proporcionar ao professor/tutor uma auto avaliação de si mesmos e de suas metodologias e estratégias pedagógicas, possibilitando uma mudança de postura e uma reconstrução crítica no sentido de melhorar as suas avaliações.

O professor/tutor possui, portanto, um desafio mediatizador muito importante, que é a busca por estabelecer com os alunos, e entre os alunos, uma interação de qualidade que alcance um nível de afetividade tal que reflita positivamente no interesse acadêmico dos alunos. Dessa forma, estabelecido um relacionamento participativo no processo de ensino e aprendizagem entre os agentes envolvidos, surtirão efeitos positivos sobre o desempenho destes. Como bem destaca Balbé (2003):

“O sucesso dos sujeitos envolvidos no processo educativo depende da interação constante por meio dos meios de comunicação, respeitando a individualidade dos alunos, incentivando o intercâmbio entre os colegas e orientando o estudo independente do aluno”.

Por fim, tanto na modalidade a distância quanto na presencial é necessário se reinventar o processo de ensino-aprendizagem objetivando atender demandas (Tori, 2010), que variam com a realidade de cada turma, e de cada aluno, principalmente quando o assunto é feedback. Além disso, a interação de qualidade medida pelo grau de aproximação entre os agentes do processo educativo, auxilia não apenas os discentes, mas promove uma reflexão crítica por parte dos docentes sobre as suas práticas pedagógicas no universo da modalidade da EaD.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

AMARAL, C.B., Marques, T.B.I. Construção do papel do tutor a partir do *feedback* discente. In: Novas Tecnologias na Educação. CINTED-UFRGS. v.10, n.3, dez. 2012. Disponível em: <seer.ufrgs.br/renote/article/view/36375>. Acesso em 17 de Agosto de 2014.

BALBÊ, M.M.G. A interlocução entre professor tutor e aluno na educação a distância. Educar, Curitiba, n. 21, p. 215-224. 2003. Editora UFPR. Disponível em: <ojs.c3sl.ufpr.br/ojs/index.php/educar/article/view/2131>. Acesso em 17 de Agosto de 2014.

BELLONI, M.L. Educação a distância. 5ª edição. 1. Reimpressão – Campinas, SP: Autores associados, 2009 (coleção educação contemporânea).

DOTTA, S., GIORDAN, M. Tutoria em educação a distância: um processo dialógico. In: VIRTUAL EDUCA 2007 – Encontro Internacional Virtual Educa Brasil 2007, 18 a 22 de junho de 2007 – São José dos Campos – SP. , Disponível em : <http://www.researchgate.net/publication/228968477_Tutoria_em_educacao_a_distancia_um_processo_dialgico>. Acesso em 17 de Agosto de 2014.

FLORES, A.M. O *feedback* como recurso para a motivação e avaliação da aprendizagem na educação a distância. 2009. Disponível em:

<www.abed.org.br/congresso2009/cd/trabalhos/1552009182855.pdf>. Acesso em 17 de Agosto de 2014.

GONZALES, V. Fundamentos da tutoria em Educação a Distância. São Paulo: Editora Avercamp, 2005.

HACK, J.R. Afetividade em processos comunicacionais de tutoria no ensino superior a distância. Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, SC, Brasil, 2010a. Disponível em: <http://scholar.google.com.br/scholar?cluster=14107192619141317243&hl=ptBR&as_sdt=0,5&scioldt=0,5>. Acesso em 17 de agosto de 2014.

HACK, J.R. Comunicação dialógica na educação superior a distância: a importância do papel do tutor. Signo y pensamiento, v.29, n.56, Pontificia Universidad Javeriana - Colombia, 2010b.

HACK, J.R. O processo comunicacional na tutoria em cursos superiores a distância: reflexões sobre a experiência na licenciatura em letras português da UFSC. In: Anais do XXXII Congresso Brasileiro de Ciências da Comunicação (Compact Disc). Curitiba, Comunicação e Educação. Ref: Intercom, DT 6 – GP, 2009.

MAIA, C., MATTAR, J. ABC da EaD. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2007.

MAIA, C., RONDELLI, E., FURUNO, F. (org). A educação a distância e o professor virtual: 50 temas e 50 dias online. São Paulo: Editora Anhembi Morumbi, 2005.

MILL, D., ABREU-E-LIMA, D., LIMA, V.S., TANCREDI, R.M.S.P. O desafio de uma interação de qualidade na educação a distância: o tutor e sua importância nesse processo. Cadernos da Pedagogia, ano 2, v.2, n.4, 2008.

TAILLE, Y. Limites: três dimensões educacionais. Editora Ática, São Paulo, 2006.

TORI, R. Educação sem distância: as tecnologias interativas na redução de distâncias em ensino e aprendizagem. São Paulo: Editora Senac, São Paulo, 2010.