

**NILCEIA BUENO DE OLIVEIRA**

**MENSAGENS TROCADAS ENTRE TUTOR E ALUNO DE UM CURSO A  
DISTÂNCIA: UM ESTUDO DE CASO**

**CURITIBA**

**2009**

**NILCEIA BUENO DE OLIVEIRA**

**MENSAGENS TROCADAS ENTRE TUTOR E ALUNO DE UM CURSO A  
DISTÂNCIA: UM ESTUDO DE CASO**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Departamento de Ciências Contábeis, do Setor de Ciências Sociais Aplicadas, Universidade Federal do Paraná, como requisito para obtenção de título de Especialista em Formulação e Gestão de Políticas Públicas.

Orientação: Prof<sup>o</sup> Dr<sup>a</sup> Denise Fukumi Tsunoda.

**CURITIBA**

**2009**

## AGRADECIMENTOS

À UFPR, através do setor de Ciências Sociais Aplicadas, Departamento de Contabilidade, cujos esforços para proporcionar o curso de Formulação e Gestão de Políticas Públicas, tem burilado o conhecimento dos funcionários públicos quando à formulação e gestão de políticas públicas que venham ao encontro das necessidades da sociedade contemporânea;

À coordenação do Curso de Pós-Graduação em Gestão e Formulação de Políticas Públicas, através do Profº Drº Blênio Severo Peixe, pela brilhante condução do curso.

À Escola de Governo do Estado do Paraná, pela preocupação com a formação continuada dos funcionários públicos paranaenses, proporcionando aos servidores a oportunidade de se aperfeiçoarem na gestão pública através de uma bolsa no curso de especialização em Formulação e Gestão de Políticas Pública da UFPR, cuja colheita por meio de projetos que visem o benefício das políticas públicas será vasta e rica.

À minha orientadora, professora Drª Denise Tsunoda, pelas sugestões e incentivo durante as discussões a respeito da pesquisa.

À Secretaria de Estado da Educação, pela bolsa do Curso de Aperfeiçoamento de Capacitação para Tutores em Educação a Distância, onde, no papel de aluna, pude coletar os dados que serviram de corpus para esta pesquisa.

Ao meu esposo, por se privar muitas vezes da minha companhia e ter sido paciente, para que eu passasse longas horas em meio a livros e computador, durante a realização do curso e da pesquisa.

## **DEDICATÓRIA**

**Dedico esta pesquisa a minha querida mãezinha, por ter sido ouvinte entusiasmada dos meus relatos a respeito da minha trajetória de estudos e práticas na Educação a Distância nos últimos anos.**

## PENSAMENTO

**Não é fácil fazer EAD**, mas é extremamente gratificante. Trabalhar com EAD é um desafio de buscar conhecimento para si próprio e construí-lo junto com seus alunos por meio variados de instrumentos (rádio, televisão, apostila, computador, carta, telefone), separados pelo espaço, mas unidos pelo mesmo objetivo.

**Não é fácil fazer EAD**, mas é uma maneira extremamente dialógica de ensinar. Você tem muito mais contato com seus colegas, durante qualquer hora do dia. O tutor é aquele companheiro que te ouve e que, muitas vezes, te puxa pela mão.

**Não é fácil fazer EAD**, mas é instigante. Instigante porque a aula não se resume àquilo que foi trabalhado em uma aula. Os hipertextos levam o aprendiz a outros textos formando uma teia de conhecimento que instiga a vontade no aluno a saber ainda mais. A possibilidade de contato com o conhecimento não tem limites.

E por fim... **Não é fácil fazer EAD**, mas é desafiante. Porque é um desafio aceitar o novo, é um desafio trabalhar com o novo e é um desafio ensinar o novo de uma nova maneira.

Mas vale a pena para as pessoas que acreditam, vale a pena para as pessoas que buscam e vêem a EAD como uma tarefa nada fácil, mas acima de tudo, como uma tarefa gratificante, dialógica, instigante e desafiante, ou seja, uma tarefa para os verdadeiros educadores.

Nilceia Bueno de Oliveira

## RESUMO

BUENO DE OLIVEIRA, Nilceia. **Mensagens trocadas entre tutor e aluno de curso a distância**: um estudo de caso. A presente pesquisa faz parte do cenário da Educação a Distância, uma nova modalidade de ensino que vem se consolidando como uma das grandes vertentes contemporâneas da educação no Brasil. O tema de investigação do gênero textual e-mail no contexto de educação a distância, enviado pelo tutor aos alunos através de correio eletrônico (e-mail). O objetivo geral é fazer um estudo do gênero textual e-mail empregado na efetiva ação comunicativa nos cursos a distância para compreender os modos como este gênero se processa; e os específicos, identificar os propósitos e as seqüências presentes neste gênero. A escassez de pesquisa que investiguem a linguagem do tutor no contexto da educação a distância se configura como um problema, fato que torna os resultados obtidos extremamente relevantes para a área. A análise das questões propostas se apóia nos argumentos teóricos de gêneros textuais, com base na perspectiva de estudos de gêneros como ação social. Segundo esta concepção teórica, o gênero textual é uma forma de interação social (MARCUSCHI, 2008, BRONCKART, 1999). A investigação seguiu uma metodologia de estudo de caso, cujo corpus foi constituído de 16 mensagens enviadas por um dos tutores do Curso de Aperfeiçoamento em Capacitação para Tutores em Educação a Distância, ofertado pelo CINFOP (Centro Interdisciplinar de Formação Continuada de Professores) da Universidade Federal do Paraná. Pôde-se demonstrar que gênero e-mail possui uma diversidade de propósitos produzidos nas situações educativas e que o mesmo é constituído, na maioria das vezes, pela seqüência dialogal, seguida da seqüência injuntiva, comprovando o dialogismo da interação.

Palavras-chave: educação a distância, interação via tutor, gênero e-mail.

E-mail: nil\_seia@hotmail.com

## ABSTRACT

BUENO DE OLIVEIRA, Nilceia. **The messages changed between the tutor and the distance course student:** a case study. The present research do part oh the Distance Education context, a new modality of teaching that comes solidifying themselves as one of the great contemporary declivity education in Brazil. The research has as subject the investigation of the e-mail genre at the distance education context that it was sent by tutor to students through the electronic mail. The general aim is to do a study of the e-mail genre used at the real communicative action at the distance courses for to understand the way as this genre process itself; and, the specifc, it is to identificate the proposes and the sequences presents at this gender. The scarcity of research that they investigate the tutor language at the distance education context configurate itself as a problem, fact that turn the results make extremely relevant to the area. The questions analysis proposed leans at the theoretical arguments of genre e-mail based on social action genre studies perspective. According to this theoretical conception, the genre is a social interation form (MARCUSCHI, 2008, BRONCKART, 1999). The investigation followed a case study methodology, which data were constituted by 16 messages sent by one of the tutors from The Distance Education Improvement in Capacitation to Tutors Course that it was offered from CINFOP (Interdisciplinary Center Teacher Continued Formation) from Parana Federal University. We can prove that the genre e-mail has a diversity proposes produced into education situations and it is constituted, the most of times, by dialogue sequences, after the injunctive sequence. The dialogism interaction could be comproved.

KEY-WORDS: Distance education, interaction by tutor, genre e-mail.

## LISTA DE QUADROS E GRÁFICO

|  |    |
|--|----|
| <b>Quadro 1</b> – Esquema dos tipos, efeitos pretendidos e fases de cada seqüência.. | 26 |
| <b>Quadro 2</b> – Vantagens e desvantagens do gênero e-mail .....                    | 29 |
| <b>Gráfico 3</b> – Porcentagem de seqüências encontradas no gênero e-mail .....      | 49 |

## SUMÁRIO

|  |            |
|--|------------|
| <b>AGRADECIMENTOS</b> .....                            | <b>II</b>  |
| <b>DEDICATÓRIA</b> .....                               | <b>III</b> |
| <b>PENSAMENTO</b> .....                                | <b>IV</b>  |
| <b>RESUMO</b> .....                                    | <b>V</b>   |
| <b>ABSTRACT</b> .....                                  | <b>VI</b>  |
| <b>LISTA DE QUADROS</b> .....                          | <b>VII</b> |
| <b>1. INTRODUÇÃO</b> .....                             | <b>9</b>   |
| 1.1. OBJETO DE ESTUDO .....                            | 9          |
| 1.2. CONTEXTO .....                                    | 10         |
| 1.3. PROBLEMA DE PESQUISA .....                        | 10         |
| 1.4. JUSTIFICATIVA .....                               | 10         |
| 1.5. OBJETIVOS .....                                   | 11         |
| 1.6. ENCAMINHAMENTO GERAL DA PESQUISA.....             | 12         |
| <b>2. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA</b> .....                  | <b>13</b>  |
| 2.1. EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA .....                        | 13         |
| 2.1.1. Tutoria na Educação a Distância.....            | 17         |
| 2.2. GÊNEROS TEXTUAIS: A AÇÃO DA LINGUAGEM.....        | 22         |
| 2.2.1. Gênero E-mail na Educação a Distância.....      | 28         |
| <b>3. METODOLOGIA</b> .....                            | <b>31</b>  |
| 3.1. TIPO DE PESQUISA .....                            | 31         |
| 3.2. NATUREZA DA PESQUISA .....                        | 32         |
| 3.3. QUANTO A ABORDAGEM, TÉCNICAS E PROCEDIMENTOS..... | 32         |
| 3.4. DELIMITAÇÃO DA PESQUISA .....                     | 33         |
| 3.5. ANÁLISE DOS DADOS .....                           | 33         |
| <b>4. RESULTADOS</b> .....                             | <b>35</b>  |
| <b>5. CONSIDERAÇÕES FINAIS</b> .....                   | <b>54</b>  |
| <b>6. REFERÊNCIAS</b> .....                            | <b>57</b>  |

# 1. INTRODUÇÃO

A educação a distância, doravante EaD, mediada por computador tem se configurado, nos últimos anos, como uma das formas de disseminação do conhecimento mais explorada, tanto pelos órgãos públicos quanto pela rede privada. A aula, neste contexto, acontece num espaço geográfico sem fronteiras: o espaço digital.

As novas tecnologias de comunicação não alteraram apenas a educação, mas todos os componentes que fazem parte deste universo: as práticas pedagógicas, o perfil do aluno, o professor, sendo este último chamado de tutor. Este novo profissional da educação, cujo trabalho requer técnicas especializadas, ainda está em formação, pois praticamente tudo é novo quando se trata de educação on-line. Nesse sentido, há uma carência de pesquisas que subsidiem conhecimentos teóricos e práticos sobre o papel desempenhado por este novo profissional que surgiu no mercado de trabalho: o tutor de curso a distância.

Dentre as várias tarefas do tutor, destacam-se as mensagens enviadas aos seus alunos, as quais desempenham uma função importantíssima na interação tutor-discente e no sucesso do curso. Assim, a presente pesquisa tem como tema de investigação das mensagens via e-mail, enviadas do tutor para o aluno no contexto da educação a distância.

## 1.1. OBJETO DE ESTUDO

O objeto de estudo são as mensagens enviadas do tutor para o aluno de curso na modalidade à distância. Tais mensagens (e-mails) são postadas pelo tutor em um ambiente virtual de aprendizagem (AVA) e transmitidas aos discentes do curso pela utilização de um correio eletrônico (e-mail).<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> De acordo com Cruz (2006) as mensagens postadas via correio eletrônico são chamadas de e-mail, sendo este um gênero textual. No entanto, o próprio correio eletrônico também é chamado de e-mail, no entanto este não se configura como um gênero e sim como um suporte a serviço do gênero (e-mail). No presente estudo, investiga-se o e-mail como gênero e não como suporte.

## 1.2. CONTEXTO

O contexto da pesquisa será constituído pelas mensagens enviadas por um dos tutores a uma aluna do Curso de Aperfeiçoamento para Formação de Tutores em Educação do Centro Interdisciplinar de Formação de Professores (CINFOP) do Núcleo de Educação a Distância (NEAD) da Universidade Federal do Paraná, turma de 2008/2009.

## 1.3. PROBLEMA DE PESQUISA

O problema que orienta a reflexão procurar elucidar as seguintes questões: Como se organiza textualmente o gênero e-mail de tutores na educação a distância? Que propósitos comunicativos, conteúdos e seqüências permeiam cada mensagem? Que ações por parte de um tutor pode-se perceber ao analisar as mensagens enviadas para o aluno?

## 1.4. JUSTIFICATIVA

Com a criação da Secretaria de Educação a Distância no Ministério da Educação, da Associação Brasileira de Educação a Distância (ABED), na instância federal, o Estado do Paraná através da Coordenação de Educação a Distância na Secretaria de Educação (SEED-PR), do Departamento de Educação a Distância vinculado à Escola de Governo da Secretaria de Planejamento, também tem se articulado para a implementação desta modalidade de educação na gestão pública.

Pode-se perceber que a Educação a Distância perpassa as instâncias federais e estaduais do poder público e pode ser concebida definitivamente como uma forma de disseminação e construção de conhecimento e inclusão social, dada ao baixo custo operacional, quantidade sem perda de qualidade, independente da posição social e geográfica do estudante. Assim, é possível incluir grupos de pessoas (em geral a população adulta trabalhadora) impedidas de estudar devido a limitações geográficas físicas, sociais e econômicas e que, na sua grande maioria, precisam de formação continuada ao longo da vida.

Este estudo se justifica por sua atualidade e relevância pelo fato de que há uma escassez de investigações nesta área, em virtude de que a educação a distância via internet trata-se de um tema novo e o estudo dos gêneros digitais<sup>2</sup> que circulam neste contexto ainda é embrionário. Os estudos on-line são mediados por procedimentos textualizados e o conhecimento das formas, conteúdos e propósitos de cada gênero poderá levar o tutor a procedimentos comunicativos mais efetivos com seu aluno, pois terá muito mais conhecimento das escolhas textuais que poderá fazer, com conseqüente facilitação do entendimento da mensagem por parte de seu leitor.

É importante investigar o modo como se processa essa interação via gêneros textuais para que se possa oferecer subsídios para a elaboração material didáticos para cursos a distância (via Internet) e contribuir para definir estratégias e procedimentos que auxiliem o tutor do contexto digital a promover a interação nos cursos; assim, contribui não só para área de educação a distância como também os estudos de gêneros textuais em contextos on-line.

Desta forma, o presente estudo fornecerá subsídios para os programas de formação do profissional ofertados por órgãos públicos e privados, impactando, sobretudo, no trabalho do tutor, cujos resultados desta investigação irão melhor nortear o seu trabalho na interação com seu aluno de curso a distância.

## 1.5. OBJETIVOS

Como objetivo geral da pesquisa define-se: fazer um estudo das mensagens enviadas via e-mail durante a efetiva ação comunicativa nos cursos na modalidade a distância. Em outras palavras, objetiva-se compreender os modos como o gênero e-mail se processa e, assim, iluminar os caminhos dos profissionais de tutoria on-line para que possam ter traçadas algumas ações importantes cujos passos levarão a um aperfeiçoamento de seu trabalho na interação com o aluno.

---

<sup>2</sup> Sobre gêneros, ver página 22.

A partir do objetivo geral foram especificados os objetivos específicos, conforme segue:

- a) identificar os propósitos comunicativos do gênero e-mail enviado do tutor para o aluno da educação a distância;
- b) identificar quais são os conteúdos principais das diferentes mensagens;
- c) mapear as seqüências presentes na retórica das mensagens;
- d) discutir as seqüências mais freqüentes.

## 1.6. ENCAMINHAMENTO GERAL DA PESQUISA

A pesquisa será fundamentada com teóricos da área de educação a distância e de tutoria (AMARAL e AMARAL, 2008; ARAÚJO e COSTA, 2007) e da área de gêneros textuais com o uma ação social da linguagem (BRONCKARK, 1999; MARCUSCHI, 1999, 2005, 2008; BAZERMAN, 2005) com foco naqueles que investigam gêneros digitais (PAIVA, 2004; MARCUSCHI, 2005). O capítulo que aponta as bases teóricas da pesquisas está dividido em dois grandes temas: 1) Educação a Distância, seguido de dois subitens: Tutoria na Educação a Distância e Interação na Educação a Distância; e 2) Gêneros Textuais: a ação da linguagem, seguido de um subitem: Gênero e-mail na Educação a Distância.

No capítulo seguinte, é apresentada a metodologia da investigação, onde se discorre sobre o tipo, a natureza da pesquisa, a classificação quanto a abordagem, a técnica e os procedimentos, delimitação da pesquisa e como se dá a análise dos dados.

Em seguidas, os resultados da investigação são apresentados. Todas as mensagens são analisadas segundo os pressupostos teóricos apropriados, a fim de pontuar os propósitos, os conteúdos e as seqüências de cada mensagem, bem como alguns apontamentos que dão um melhor entendimento para a análise. Por fim, são apresentadas as considerações finais e as referências das obras que deram suporte à pesquisa.

## 2. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

A presente pesquisa terá como suporte teórico a teoria de gêneros textuais contextualizadas na interação do tutor com o aluno em cursos a distância. Primeiramente, apresenta-se uma discussão sobre a Educação a Distância, a Tutoria bem como a Interação neste contexto.

Em seguida, discorre-se sobre os argumentos teóricos de gêneros textuais, com base na perspectiva de estudos de gêneros como ação social. Segundo esta concepção teórica, o gênero textual é uma forma de interação social, que o torna dependente da estrutura e complexidade específica de cada sociedade.

### 2.1. EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA

Os grandes desafios da educação contemporânea estão relacionados com as transformações sociais, fruto da velocidade com que as informações tem sido geradas. As demandas são atendidas por inúmeras tecnologias resultantes da aplicação do conhecimento científico (CORRÊA 2007). Os avanços das tecnologias de informação e comunicação ocasionaram uma série de mudanças na vida social. Há uma mudança de paradigma na sociedade contemporânea (AMARAL e AMARAL, 2008). Eles alteraram as relações do homem com a sociedade e com seus próprios valores e concepções.

O imperativo tecnológico levou muitos profissionais, neste caso, os profissionais de educação, a buscarem a atualização, pois, com a evolução, inovações tecnológicas também passaram a serem consideradas como inovações pedagógicas. A sala de aula já não é mais a mesma. Os recursos estão disponíveis e assumem atualmente formas de lousas digitais, *notebooks* e outros equipamentos portáteis de informática ou sistemas capazes de permitir aos professores o gerenciamento on-line do conteúdo que os alunos a cessam pelos terminais. O jovem de hoje é formado na linguagem das novas tecnologias e tal mudança reflete diretamente nos modelos educativos existentes, os quais primam pela melhoria da qualidade do ensino. E o educador se apresenta como peça chave em meio a esta revolução tecnológica, o qual precisa estar capacitado para usar as novas ferramentas em sua atividade didática.

Dentro deste contexto, a educação a distância, doravante EAD, tem se apresentado como uma alternativa contemporânea voltada para o desenvolvimento de habilidades necessárias para o entendimento dessas novas realizações. Ela é

Uma estratégia para operacionalizar os princípios e fins da educação permanente e aberta, de tal modo que qualquer pessoa, independentemente de tempo e espaço, possa converter-se em sujeito protagonista de sua própria aprendizagem, graças ao uso sistemático de materiais educativos, reforçados com diferentes meios e formas de comunicação (MARTINEZ, 1985, p. 2 apud CORREIA, 2007)

O estudo a distância é uma inovação dentro da educação formal porque: a) desenvolve-se a partir de um serviço de apoio, de modo que a aprendizagem possa ocorrer sem a presença do professor; b) possibilita uma conversação didática mediante a adoção de meios não-diretos de apresentação e comunicação; c) possibilita a instrução personalizada e métodos de trabalho industrializados; e d) favorece, através de sua organização e métodos, o estudo para o adulto, orientando sua formação de acordo com o mercado de trabalho (SENAC, 2007). Pode-se dizer que a educação a distância surgiu como uma alternativa ou opção às exigências sociais e pedagógicas, incluindo o uso das novas tecnologias da informação e da educação, satisfazendo as diversas necessidades de qualificação dos profissionais (TOGNATO, 2002).

Gutierrez e Prieto (2004) apontam as seguintes vantagens da Educação a Distância: a) massividade espacial; b) menor custo por estudante; c) diversificação da população escolar; d) individualização da aprendizagem; e) quantidade sem perda de qualidade; e f) autodisciplina de estudo. Tais características apontam para a capacidade dessa modalidade de educação de superar limites tanto de ordem geográfica quanto de recursos disponíveis e permitem, pelo menos, apresentar uma alternativa para a democratização do ensino.

A Educação a distância configura-se, além de uma nova modalidade de ensino que vai cujo espaço é muito além da sala de aula, se apresenta também como uma forma de democratização do acesso ao ensino, como pode-se ver no trecho a seguir:

se existe insuficiência de professores e de escolas disponíveis para satisfazer a demanda, então se deverão encontrar alternativas diferentes do ensino presencial que se realiza “dentro das quatro paredes da escola”. A

partir da EAD, torna-se real a possibilidade de milhões de estudantes terem acesso a novas oportunidades educacionais em todos os níveis de ensino. (RUMBLE, 1987 *apud* CORRÊA, 2007, p. 14-15)

No Brasil, a EaD não é tão nova quanto muitos pensam. Na verdade, temos registro de cursos a distância desde o início do século XX, através do rádio e de correspondência. Décadas mais tarde, a televisão e o vídeo também começaram a ser usados para esta modalidade de ensino e só mais tarde, o computador entrou em cena. O uso da internet na EaD provocou uma revolução no campo educacional, pois possibilitava a comunicação síncrona (ao mesmo tempo), um ganho considerável que abriu uma nova perspectiva de interação, de múltiplas formas de fazer, dizer através dos meios tecnológicos. Como resultado do uso das mídias e das tecnologias, podemos hoje falar em materiais didáticos não de acordo com o suporte, mas de acordo com o código utilizado em sua produção, uma biblioteca inteira pode caber em um chip.

Segundo o Decreto 5.622, de 19 de dezembro de 2005, a educação a distância é:

uma modalidade educacional na qual a mediação didático-pedagógica nos processos de ensino e aprendizagem ocorre com a utilização de meios e tecnologias de informação e comunicação, com estudantes e professores desenvolvendo atividades educativas em lugares e tempos diversos.

Preti (1996) defende o uso do termo Educação a distância por esta se referir a uma estratégia básica de formação humana, que leva o indivíduo a aprender a aprender, saber pensar, criar, inovar, construir conhecimento, participar, entre outros aspectos.

De acordo com o SENAC (2007), a educação a distância tem uma característica extremamente importante que é a de superar limitações tanto de ordem geográfica quanto de recursos disponíveis, além de ser, pelo menos, uma alternativa para a democratização do ensino. Esta modalidade de educação possibilita atender não só o ritmo pessoal de aprendizagem, como também as demandas diversificadas de ensino. Como se pode ver, as mudanças ocasionadas pela inserção de novas tecnologias no contexto educacional da sociedade contemporânea são inegáveis. Frente a esses avanços, a Educação a Distância tem

se revelado como uma das novas tendências de mediação da aprendizagem através do uso de novas tecnologias, principalmente do computador com internet.

O educador, frente a este novo panorama, vem acompanhando o desenvolvimento das novas tecnologias, ou seja, vêm testemunhando o grande desenvolvimento das redes de computadores, melhorias no poder de processamento das máquinas, e avanços notáveis nas tecnologias de armazenamento de informações (AMARAL e AMARAL, 2008). Essas novas possibilidades de ensino apoiadas em novas tecnologias se traduz não só em novas formas de comunicação e interação, como também em um campo emergente e interdisciplinar de mediação da aprendizagem. O computador conectado à internet passa a ser um excelente local de encontro, de interação on-line que incita a novas descobertas, mas que também assusta, pois, muitos profissionais da educação não estão preparados para este tipo de docência.

Nesse sentido, pode-se dizer que a área de educação a distância, no Brasil, é uma área carente de profissionais preparados para este novo mercado. Marta Maia, coordenadora do programa de EAD da Fundação Getúlio Vargas, em entrevista à Revista Ensino Superior (2009) aponta que: “no Brasil, ainda não há massa crítica disponível no mercado para que se possa fazer uma seleção de profissionais prontos para atuar, porque tudo ainda é muito novo”. A demanda é grande, tanto que foi criada no Ministério da Educação a Secretaria de Educação a Distância e, no Paraná, há uma coordenadoria de Educação a Distância na Secretaria de Estado da Educação, além de departamentos em vários outros órgãos públicos em que a EaD já é uma realidade, tais como a Escola de Governo, a Universidade Federal do Paraná, entre outros.

Litwin (2001) comenta que, para que um programa a distância tenha uma boa qualidade, precisa revelar conteúdos atualizados e enfoques novos, identificando conceitos relevantes de um campo, bem como suscitando ou desenvolvendo polêmicas e reflexões. E ainda, a boa qualidade do curso também se deve ao fato de que um bom programa deve possuir um corpo docente voltado à aprendizagem, à reflexão efetiva e à pesquisa, contribuindo assim para a qualidade do curso.

O grande salto trazido pelas novas tecnologias, principalmente o computador, que permite a comunicação em tempo real, foi a possibilidade de interação entre os

alunos de uma curso e, portanto, de criação de condições de aprendizagem colaborativa. A interatividade pode ocorrer por meio de grupos ou fóruns de discussão com outros colegas ou com o tutor. Este tipo de interação sugere uma flexibilidade que pode ajudar o professor em processo de formação continuada no seu desenvolvimento profissional.

### 2.1.1. Tutoria na Educação a Distância

O contexto da Educação a Distância é visto como um campo em potencial a ser explorado, em consequência dos novos desafios a ela postos, não só no campo tecnológico, mas, sobretudo no papel do professor. Morgado (2001) apresenta três modelos de ensino on-line que merecem destaque: 1) o modelo mais centrado no professor, baseado na transmissão de informação; 2) o modelo mais centrado na tecnologia, onde tanto o professor quanto o aluno têm papéis secundários; e, 3) o modelo mais centrado no estudante, baseado na auto-formação e na auto-aprendizagem do aluno. Este último, segundo a autora, inscreve-se numa tendência mais contemporânea. Esta tendência pôde ser observada no artigo das professoras Emerenciano, Souza e Freitas da PUC de Brasília no relato sobre a experiência dessa universidade com a EaD, ou seja, na construção de um saber pelo próprio participante. Segundo as autoras, o tutor estimula a busca, requerendo-se, então, um posicionamento pessoal sobre o tema focalizado.

O papel do professor deve ser focado como uma forma de potencializar a importância do professor na educação on-line. Segundo Morgado (2001), as intervenções do professor ocorrem em várias áreas, sendo possível relatar algumas tais como: a pedagógica, a de gestão, as sociais e as técnicas. As funções do professor vai se alterando à medida que o curso prossegue, as quais podem ser planejadas em etapas como: acesso e motivação, socialização, partilha de informações, construção do conhecimento e, por fim desenvolvimento. Outras atividades desenvolvidas pelo professor durante os processos de intervenção são as mensagens públicas, os feedbacks, a preparação de materiais. Todos estes fatores interferem na permanência ou não do aluno.

O fio condutor da discussão leva à conclusão de que uma forma de conduzir o professor a conseguir bons resultados é um investimento no desenvolvimento das competências deste professor, e isso se dá através da formação continuada. É importante aproveitar tanto as ferramentas tecnológicas quanto o capital intelectual que está atrás delas a fim de proporcionar desenvolvimento e, conseqüentemente, uma aprendizagem eficaz.

Como se pode ver, segundo Machado (2003), a tutoria on-line é uma tarefa complexa por abranger múltiplas funções. O tutor de cursos a distância assume funções não só de um educador geral, mas é convidado ao desafio de construir novas maneiras de ensinar e aprender, utilizando todo o potencial que as tecnologias modernas podem oferecer. A condução de um curso on-line exige uma formação específica e habilidades diferenciadas daquelas atualmente requeridas para a docência presencial

Pontuam Palloff e Pratt (2002) que as novas práticas de ensinar e aprender mediadas pelo computador se caracteriza pela ausência da figura concreta do professor (face a face), no entanto se caracterizam pela presença do professor no ambiente virtual de aprendizagem. Podemos dizer então que a educação intitulada “a distância” não é tão distante assim, pois tal modalidade de aprendizagem faz uso de diversos instrumentos de mediação, disponibilizados através do ambiente virtual, os quais eliminam a distância entre os atores envolvidos (professores, alunos, administração). Neste caso, podemos afirmar que a tecnologia é usada para reduzir distâncias, ou seja, permite a aproximação dos envolvidos no contexto virtual de aprendizagem, levando à afetividade.

Através de um diálogo educativo ou de uma postura rígida, como aponta Bouchard (2002), os participantes de um curso na modalidade EaD podem lhe conferir presença ou ausência. O distanciamento geográfico do aprendiz e o isolamento podem levar ao isoladamente e, conseqüentemente, à evasão, um dos grandes problemas da EaD. No entanto, os ambientes virtuais, mediados por uma tutoria conscientes, podem aproximar laços afetivos entre os participantes e construir a aprendizagem de forma significativa e tão próxima quanto a presencial. Nesta situação, então, podemos dizer que as tecnologias cumprem suas verdadeiras funções: “eliminar a distância ou construir outras interações diferentes da presencial”

Maraschi (2000). Ambientes pedagógicos virtuais com formas de comunicação diversificada tais como a atualização constante dos hipertextos, o uso das mídias para disponibilizar conteúdos, a utilização dos recursos de forma criativa têm construído a aprendizagem de seus discentes com grandes chances de interação, cujo diálogo<sup>3</sup>, conforme Maciel (2006, p. 9) “pode até ultrapassar as condições atuais do regime presencial”.

Advoga Maciel (2006) que os ambientes virtuais são de extrema relevância no que tange a ajudar a diminuir a distância perceptiva/comunicacional entre professor e aprendiz. No entanto, ressalta que não se pode deixar de ter em mente que o foco da aprendizagem está na modalidade de contato, no estabelecimento de atividades sociais de negociação e construção de sentido.

Uma das premissas básicas é que o professor-tutor já tenha sido aluno de um curso na modalidade a distância, pois tal premissa leva-o a ter um posicionamento diferente daquele que foi tanto aluno quanto professor de cursos em sistemas presenciais. O conhecimento da parte técnica do sistema virtual de aprendizagem também de grande importância, pois deverá saber usar o sistema para disponibilizar tarefas e manter o relacionamento com a turma.

Percebe-se, então que, a tutoria demanda que o docente desenvolva ações, que, embora tenham o mesmo objetivo da educação presencial, solicitem uma atuação diferente daquelas em sala de aula. O que há de diferente no papel do professor tutor é que, por meio de uma orientação pedagógica de interação mediatizada ele se comunica com os aprendizes e com a instituição.

Fainholo (1997) sistematiza algumas funções do tutor: a) motivar, gerar confiança e promover a auto-estima do estudante para enfrentar os requisitos que o estudo-trabalho a distância implica; b) ajudar a superar eventuais dificuldades a fim de que o estudante permaneça e avance, respeitando o seu estilo cognitivo e ritmo de aprendizagem; c) promover a comunicação bidirecional, formulando perguntas, desenvolvendo a capacidade de ouvir, dando informações de retorno; d) assessorar na utilização de diferentes fontes bibliográficas e de conteúdo; estratégias de trabalho intelectual e prático (cognitivas e metacognitivas); interação mediatizada

---

<sup>3</sup> Sobre diálogo, consultar: FREIRE, Paulo. **Pedagogia da autonomia**. São Paulo: Paz e Terra, 1997.

com tecnologia etc.; e, e) supervisionar e corrigir trabalhos, informando os estudantes acerca de seus sucessos.

Além destes papéis, são de extrema importância no impulso da aprendizagem de seus alunos a afetividade, a sensibilidade e a receptividade entre os interlocutores, pois uma educação que se realiza a distância não significa que deva estar distanciada do relacionamento humano. Ao captar as incertezas de seus alunos, suas ansiedades e seguranças, a tutoria se aproxima deles e aumenta a possibilidade de uma interação mais eficaz, contribuindo para aperfeiçoar as habilidades na resolução de problemas em qualquer área do conhecimento.

As novas tecnologias de informação e comunicação tem sido vistas, na maioria das vezes, como desafios os quais tem levado muitos pesquisadores a refletirem sobre o tema, sobretudo em relação à interação neste novo contexto de aprendizagem, pois, como aponta Marcuschi (2008), trata-se de uma área carente de pesquisa, portanto, campo, ainda, um potencial a ser explorado. Somado a isso, o compromisso de que professor e aluno participem ativamente da comunidade educacional virtual são fundamentais para que os objetivos sejam alcançados.

### 2.1.2 Interação na educação a distância

Segundo Leite (2007), as tecnologias de informação e comunicação promovem a comunicação entre as pessoas, seja através do computador, do rádio, do material impresso, os quais agem como suportes na promoção da interação. O computador tem sido o local onde vários atores (alunos, tutores, coordenadores) da EaD se interagem on-line, com vistas ao ensino-aprendizagem. Os processos desta forma de interação tem características próprios e sua leitura, conforme Leite (2007, p. 16) “depende tanto dos processos de comunicação dos sujeitos leitores quanto das relações interpessoais, professores/tutores e alunos, ao vivo ou mediatizados pelo próprio suporte”. É preciso pensar que a interação em EaD, mesmo com vários pontos positivos, também tem suas dificuldades, tais como a distância entre o professor e o aluno, a interlocução que normalmente não é simultânea (assíncrona), a pressuposição de um estudo autodidata e a escritura dos textos escritos, os quais se desdobram em múltiplos outros textos (hipertextos).

Conforme Albert e Migliorança (2008), a interação ocorre, na sua grande maioria, através de textos escritos. Estes textos, por sua vez, pertencem a um

gênero textual com práticas discursivas inerentes às relações e estruturas sociais do contexto de ensino-aprendizagem on-line. O processo de comunicação ocorre através de textos, os quais se textualizam em um gênero. Nesse sentido, conforme Alves (2001), o gênero é um mecanismo-chave para a estruturação das mensagens e ações dentro das formas culturais de cursos na modalidade a distância.

A interação social só ocorre por meio de gêneros textuais. Comunicamos-nos por meio de gêneros numa perspectiva de interação social, onde o enunciado é uma unidade real da comunicação verbal. Cada gênero tem propósitos comunicativos específicos, por isso é permeado por foras e escolhas lingüísticas que atendem aos seus objetivos. Conforme Bazerman (2007, p 23), “o leitor e o escritor precisam do gênero para criar um lugar de encontro comunicativo legível da própria forma e conteúdo do texto”. Na EaD, como não há uma interação face a face, há um impulso de se agregar dentro do gênero e usá-lo positivamente para a comunicação. O encaixe da escrita em repertórios socialmente compartilhados proporciona maior compreensão, coordenação e cooperação entre os participantes, mesmo que as ostentem posições opostas (BAZERMAN, 2007).

A interação, segundo Brait (1997, p. 194) “é um componente do processo de comunicação, de significação, de construção de sentido e que faz parte de todo ato de linguagem. É um fenômeno sócio-cultural com características lingüísticas e discursivas passíveis de serem observadas, descritas, analisadas e interpretadas”. Para Marcuschi (1999, p.143), a interação “é um movimento que sugere envolvimento interpessoal e vem marcada na superfície textual fazendo parte do próprio texto. Trata-se de uma especial relação do sujeito com a linguagem e por isso mesmo produz efeitos de sentido, mas não do ponto de vista do conteúdo factual”. Ainda, segundo o autor, a interação verbal é desenvolvida no momento em que os interlocutores voltam sua atenção visual e cognitiva para uma tarefa em comum. Sendo assim, corrobora Passos (2007, p.101), “para dar início a uma interação, é necessário que ocorra uma situação em que seja possível aparecer um termo de abertura de um evento que possibilite um envolvimento dos interlocutores”. No caso das mensagens enviadas aos alunos, por e-mail, o tutor aborda o tema pretendido e pressupõe uma ação por parte do leitor, deflagrada com o recebimento da mensagem. Esta ação pode ser a de compreender o sentido da mensagem e

resolver a atividade proposta, de não compreender os objetivos do texto ou até de discordar do que o tutor anuncia.

É interessante pontuar que, na maioria das vezes, ao se escrever um e-mail, o destinatário é alguém conhecido ou não e com um interlocutor definido pelo escrevente. No caso dos e-mails enviados pelo tutor, o interlocutor é, sua grande maioria, toda a sua turma de alunos, as quais são escritas dentro do contexto do AVA em local chamado “mensagem para os alunos”. Por isso, o conteúdo das mensagens geralmente refere-se à turma em geral, sem particularidades.

Então, pode-se dizer que há requisitos bastante específicos que um profissional desta área deve ter para poder desempenhar sua tarefa de modo satisfatório, pois a interação a distância via meios digitais se configura como um espaço sócio-discursivo que amplia as possibilidades de interação e incita o surgimento de vários gêneros discursivos (ARAÚJO e COSTA, 2007), principalmente através do e-mail e do chat, os quais têm características próprias de organização textual (SOUZA, 2007).

## 2.2. GÊNEROS TEXTUAIS: A AÇÃO DA LINGUAGEM

Investigar os gêneros textuais significa investigar os processos pelos quais os propósitos de cada ação comunicativa se materializam na ação verbal ou não verbal. Nesse sentido, compreende-se a grande valia dos estudos nesta área, pois a comunicação acontece o tempo todo nas relações sociais e sempre através de algum gênero textual.

Os gêneros são fenômenos históricos profundamente ligados à vida cultural e social, os quais contribuem para ordenar e estabilizar as atividades comunicativas. Sendo assim, todas as atividades sociais são mediadas pela linguagem que se configura em gêneros textuais, através do diálogo entre os membros pertencentes a uma mesma esfera social.

O estudo dos gêneros digitais presentes no contexto da educação a distância, via Internet, os quais ocorrem a interação entre alunos e professores e entre os alunos, por meio de sistemas eletrônicos conversacionais se revela extremamente necessário, pois os gêneros digitais configuram novas formas de interação, que não ocorrem face a face, mas que atendem às necessidades que

surgem como resultado das inovações tecnológicas. Marcuschi (2005, p. 21), advoga que “o e-mail (correio-eletrônico) gera mensagens eletrônicas que têm nas cartas (pessoais, comerciais etc.) e nos bilhetes os seus antecessores. Contudo, as cartas eletrônicas são gêneros novos com identidades próprias”.

A tendência contemporânea de estudos de gêneros tem se pautado no caráter sócio-histórico da comunicação humana, postulado por Bakhtin (1992), o qual considera impossível a comunicação a não ser por meio de gêneros. Nas palavras do teórico: “Se os gêneros do discurso não existissem e nós não os dominássemos, se tivéssemos que criá-los pela primeira vez no processo de discurso, construir livremente e pela primeira vez cada enunciado, a comunicação discursiva seria quase impossível” Bakhtin (1992, p. 283). Isso quer dizer que todas as pessoas produzem gêneros e comunicam-se através deles e que a expressão lingüística, tanto oral quanto escrita, faz parte do processo sócio-histórico da comunicação humana. No que tange à declaração de que a comunicação só pode ser possível por meio de gêneros, Marcuschi (2006, 2008) diz que o gênero estará sempre em um domínio discursivo do qual lhe advém força expressiva e adequação comunicativa. Para o autor, “consequentemente, os domínios discursivos operam como enquadres globais de superordenação comunicativa subordinando práticas sócio-discursivas orais e escritas que resultam nos gêneros” (MARCUSCHI, 2008, p. 194) que circulam nesses domínios.

Esses domínios discursivos produzem contextos e situações para as práticas sócio-discursivas características. Eles estão disponíveis na esfera social ou institucional (publicitária, jurídica, educacional):

na qual se dão práticas que organizam formas de comunicação e respectivas estratégias de compreensão. Assim, os domínios discursivos produzem modelos de ação comunicativa que se estabilizam e se transmitem de geração para geração com propósitos e efeitos definidos e claros (MARCUSCHI, 2008, p. 194)

A utilização de uma língua, de acordo com Bronckart (1999), ocorre-se sob a forma de enunciados tanto orais quanto escritos, representando um ou outro domínio da atividade humana. Em função disso, qualquer espécie de texto, entendido como produto concreto da ação da linguagem, pode ser concebido em termos de gêneros. Todo texto são “formas comunicativas globais e finitas

constituindo os produtos concretos das ações da linguagem, que se distribuem em gêneros adaptados às necessidades das formações sociodiscursivas” Bronckart (1999), o qual se desdobra em tipos de discurso, ou seja:

formas lingüísticas que são identificáveis nos textos e que traduzem a criação de mundos discursivos específicos, sendo esses tipos articulados entre si por mecanismos de textualização e por mecanismos enunciativos que conferem ao todo textual sua coerência seqüencial e configuracional (BRONCKART, 1999, p. 149),

De acordo com essa perspectiva, a atividade de linguagem é utilizada para “designar uma leitura do agir que implica as dimensões motivacionais e intencionais mobilizadas por um coletivo organizado” (MACHADO E BRONCKART *apud* MACHADO, 2005, p. 249), sendo que cada atividade é constituída de ações. Os gêneros de texto constituem-se como pré-constructos existentes antes das ações de cada indivíduo, necessários para sua realização. Eles estão sempre em sincronia com a sociedade, disponibilizando aos usuários da linguagem modelos de referência para que o mesmo possa realizar as ações e interações humanas. Assim, para cada contexto específico, um gênero será mais ou menos adequado para situação de ação da linguagem (MACHADO, 2005). A apropriação dos gêneros é, portanto “um mecanismo fundamental de socialização, de possibilidade de inserção prática dos indivíduos nas atividades comunicativas humanas” (MACHADO, 2005, p. 251).

No modelo interacionista sócio-discursivo de análise da linguagem, a ação específica de linguagem desenvolvida por um agente se materializa em uma entidade empírica, que é o texto (BRONCKART, 1999), o qual é regulado e avaliado pelas normas sociais. Nesse sentido, conhecer um gênero de texto é, entre outras, “conhecer suas condições de uso, sua pertinência, sua eficácia, ou, de forma mais geral, sua adequação em relação às características desse contexto social” (BRONCKART, 1999, p. 48). A responsabilidade da realização dessa ação é, geralmente, de responsabilidade do agente, o qual é movido por motivos e orientado por objetivos, no quadro de uma atividade social, o qual, segundo Bronckart (1999, p.108), “deve, necessariamente, colocar em interface o conhecimento sobre sua situação de ação e sobre os gêneros de texto tal como são indexados no intertexto” assim como a adaptação do gênero a um destinatário, a um conteúdo, a um objetivo determinado a uma situação em particular.

As ações de linguagem precisam de uma base de orientação a partir do qual o agente-produtor toma decisões com relação a seleção do gênero à disposição na intertextualidade e que pressupõe diversas capacidades por parte do agente, conforme Bronckart (*apud* SCHNEUWLY E DOLZ, 2004): a) adaptar-se às características e do referente (capacidade de ação); b) mobilizar modelos discursivos (capacidades discursivas); c) dominar as operações psicolinguísticas e as unidades lingüísticas (capacidades lingüístico-discursivas). Tal adaptação complementa Cristóvão e Nascimento (2006, p. 44),

vai incidir sobre a composição do texto e sobre as modalidades de gestão dos mecanismos de textualização e de modalização, o que significa que o gênero adotado (e adaptado) para realizar a ação foi considerado eficaz e pertinente em relação aos objetivos visados pelo agente. (CRISTÓVÃO e NASCIMENTO, 2006, p. 44).

Nesta perspectiva, um texto é constituído por uma unidade comunicativa cuja definição quanto ao gênero nunca deve ser puramente lingüística, diferentemente do tipo que compõe cada gênero, este sim pode ser reconhecido e classificado por suas características lingüísticas específicas. Bronckart (1999) usa a metáfora da arquitetura interna do texto para explicitar sua organização em diferentes níveis similar à de um “folhado”, formado por três camadas que se sobrepõem, mas que estão em interação contínua: a camada da infra-estrutura textual, a dos mecanismos de textualização e a dos mecanismos enunciativos.

A infra-estrutura textual comporta o plano geral do texto e os tipos de discursos, as quais são muito bem explicitas por Marcuschi (2005), pesquisador que também se alinha à perspectiva teórica de estudo de linguagem como uma forma de ação social. Para o autor, tipos textuais são usados:

para designar uma espécie de seqüência teoricamente definida pela natureza lingüística de sua composição {aspectos lexicais, sintáticos, tempos verbais, relações lógicas}. Em geral, os tipos textuais abrangem cerca de meia dúzia de categorias conhecidas como: narração, argumentação, exposição, descrição, injunção. (MARCUSCHI, 2005, p. 22)

O autor comenta que é preciso não confundir gênero com tipo textual: os gêneros são textos lingüisticamente materializados, conforme Marcuschi (2005, p. 23) “com conteúdos, propriedades funcionais, estilo e composição característica: sua

natureza sociocomunicativa”. Por outro lado, relata o autor, os tipos resumem-se a seqüências que organizam o conteúdo temático. Autores com Adam (apud BONINI, 2005) e Bronckart (1999) expuseram modelos de análises de seqüências evidenciando as fases que compõem cada gênero.

Segundo Bronckart (1999), a seqüenciação dos conteúdos temático para a seqüência narrativa baseia-se em operações “criadoras de tensão”; para a seqüência descritiva, operações destinadas a fazer ver; para as seqüências explicativas e argumentativas, operações que “visam resolver um problema ou a convencer”; para a seqüência dialogal, “operações destinadas a regular a interação”; para a seqüência injuntiva, as operações em questão seriam aquelas destinadas a “fazer agir”. Para um melhor entendimento, finaliza-se, então, esta etapa da pesquisa com um quadro das seqüências apresentado por Machado (2005, p. 246-247), onde a autora mostra as representações que orientam as decisões para organizar os conteúdos em seqüências específicas:

Quadro 1. Esquema dos tipos, efeitos pretendidos e fases de cada seqüência.

| <b>SEQUÊNCIAS</b>    | <b>REPRESENTAÇÕES DOS EFEITOS PRETENDIDOS</b>  |
|----------------------|--|
| <b>Descritiva</b>    | Fazer o destinatário ver em pormenor elementos de um objeto de discurso, conforme a orientação dada a seu olhar pelo produtor.                                   |
| <b>Explicativa</b>   | Fazer o destinatário compreender um objeto de discurso, visto pelo produtor como incontestável, mas também como de difícil compreensão para o destinatário.      |
| <b>Argumentativa</b> | Convencer o destinatário da validade de posicionamento do produtor diante de um objeto de discurso visto como contestável (pelo produtor e/ou pelo destinatário) |
| <b>Narrativa</b>     | Manter a atenção do destinatário, por meio da construção de suspense, criado pelo estabelecimento de uma tensão e subseqüente resolução.                         |
| <b>Injuntiva</b>     | Fazer o destinatário agir de certo modo ou em determinada direção.   |
| <b>Dialogal</b>      | Fazer o destinatário manter-se na interação proposta.  |

Fonte: Machado (2005, p. 246-247)

É inegável que os gêneros desempenham um papel de suma importância na vida dos indivíduos. Eles organizam a comunicação, adequando-as conforme as circunstâncias, a posição social e o relacionamento dos interlocutores. Todos sabem empregá-los de forma condizente em diferentes situações e nos mais variados contextos. Complementando o que foi explicitado, Bazerman (2007) aponta que:

os gêneros reconhecíveis de uma sociedade fornecem um repertório disponível de formas, ações e motivos. Essas formas são maneiras de ver quais atos são disponíveis e apropriados ao momento como você o percebe – aquilo que você pode fazer e aquilo que você pode querer fazer. (BAZERMAN, 2007, p. 22)

O estudo dos gêneros digitais presentes no contexto da educação a distância, via Internet, os quais ocorrem a interação entre alunos e professores e entre os alunos, por meio de sistemas eletrônicos conversacionais se revela extremamente necessário, pois os gêneros digitais configuram novas formas de interação, que não ocorrem face a face, mas que atendem às necessidades que surgem como resultado das inovações tecnológicas.

A Escola Norte-americana, uma das vertentes teóricas contemporâneas de gêneros, também fundamentada nos postulados de Bakhtin, direciona os estudos de gêneros para a compreensão das relações sociais e da interação entre os homens. A classificação dos gêneros textuais fundamenta-se nos princípios e nas atitudes comportamentais de que se valem as estruturas sociais para organizar as ações humanas. Os gêneros orientam as ações em eventos comunicativos, os quais são norteados por diferentes propósitos.

Carolyn Miller, uma das grandes teóricas desta vertente, em seu ensaio *Genre as Social Action*, adiciona o conceito sociológico bakhtiniano, disseminando a concepção de gênero como uma forma de ação social, uma ação retórica tipificada (sócio-retórica). Para a autora, os gêneros resultam das estruturas sociais e dependem da complexidade das sociedades em que estão inseridos. Compartilhando das mesmas concepções da autora, Bazerman (2005, 2006, 2007) admite a importância do reconhecimento ou definição de gêneros para a interpretação e atribuição de sentido aos textos. Nas palavras do autor: “uma compreensão mais profunda (...) como ‘fenômeno de reconhecimento psicossocial’ que são parte do processo de atividades socialmente organizadas” (BAZERMAN, 2005, p. 31).

Muitos gêneros são comuns à estrutura social e transitam nas mais diversas organizações. O gênero histórico escolar, por exemplo, é comum nas instituições de ensino assim como o gênero planejamento e controle de produção é comum em fábricas. No entanto, o gênero requerimento transita entre as duas organizações.

Nesse sentido, o reconhecimento dos gêneros textuais que circulam na organização por parte dos atores que atuam naquele contexto alavanca a interação social, pois:

a interação social é a ação social, mutuamente orientada, de dois ou mais indivíduos em contato. Distingue-se da mera interestimulação em virtude de envolver significados e expectativas em relação às ações de outras pessoas. Podemos dizer que a interação social é a reciprocidade das ações sociais (LAKATOS e MARCONI, 1999, p. 87).

Legitimam-se assim os postulados de Bakhtin, o qual declara que a interação social no que tange à interação verbal como fenômeno social e como fenômeno da língua leva ao reconhecimento pelos atores dos gêneros que circulam naquela organização, sem que sejam explicitadas as diferenças que caracterizam cada um deles.

### 2.2.1. Gênero E-mail na Educação a Distância

O e-mail é um gênero textual bastante usado na interação entre pessoas mediada por um provedor da internet. O termo e-mail significa tanto o correio eletrônico quanto o texto, como por exemplo, conforme Cruz (2006), “meu e-mail é...” e “recebi um e-mail”, fazendo as respectivas indicações. Este tipo de interação é geralmente produzido pela mesma pessoa que o transmite e o leitor, na maioria das vezes, é o destinatário da mensagem. Tal mensagem trafega pela rede mundial de computadores para qualquer rota e em segundos (PAIVA, 2004). É um gênero que parece substituir a carta, pois é menos contextualizado em relação à fala, porém mais contextualizado em relação à escrita, fato que causa certa proximidade (CRUZ, 2006), sendo que é, hoje, advoga Tavares, é um dos gêneros mais utilizados na transmissão de mensagens.

A comunicação via e-mail é tão comum que é raro encontrar pessoas com nível superior de instrução ou jovens, que não tenham um e-mail. Nos últimos anos, tem sido grande o esforço, por parte das políticas governamentais, para a inclusão digital de todas as camadas sociais e etárias da sociedade no sentido de democratizar o acesso a internet, com conseqüente interação da população através de e-mail. Por isso, as mensagens eletrônicas tem sido o tipo de texto mais usado na interação entre as sociedades letradas na contemporaneidade (PAIVA, 2004)

Segundo Cristal (2001, p.99), “o corpo do e-mail vem normalmente precedido de saudação e fechamento, mas destaca que há vários tipos de e-mails sem saudação alguma”. Assim, com a finalidade de troca mais freqüente, o e-mail é compreendido, segundo Cruz (2006, p. 12), como “um texto compacto, de tamanho aproximado com a tela do computador e dependente do grau de intimidade entre remetente e destinatário”.

No entanto, a transmissão de mensagens via e-mail possui vantagens e desvantagens, como mostra o quadro a seguir:

Quadro 2. Vantagens e desvantagens do gênero e-mail

| <b>VANTAGENS</b>  | <b>DESVANTAGENS</b>  |
|---|--|
| Velocidade na transmissão.  | Dependência de provedoras de acesso.   |
| Assincronia   | Expectativa de feedback imediato.  |
| Baixo custo.  | Acesso discado ainda é muito caro.   |
| Uma mesma mensagem pode ser enviada para milhares de pessoas no mundo inteiro.                | O e-mail pode ir para o endereço errado, ser copiada, alterada.  |
| As mensagens podem circular livremente.   | Há excesso de mensagens irrelevantes.  |
| As mensagens podem, geralmente, ser lidas na <i>web</i> , ou baixadas através de um software. | Mensagens indesejadas circulam livremente. Problemas de incompatibilidade de software podem dificultar ou impedir a leitura.                                   |
| Arquivos em formatos diversos podem ser anexados.   | Arquivos anexados podem bloquear a transmissão de outras mensagens ou, ainda conter vírus.<br>Arquivamento ocupa espaço em disco, gerando lentidão da máquina. |
| Facilita a colaboração, discussão, e a criação de comunidades discursivas.                    | O receptor pode ser involuntariamente incluído em fóruns e malas diretas.  |
| O usuário é facilmente contatado.   | Há certa invasão de privacidade.   |

Fonte: Paiva (2004, p. 5)

O correio eletrônico possui pontos positivos e negativos. Se a velocidade conta um ponto a favor, o enorme fluxo pode prejudicar a interação, com caixas lotadas, as quais impedem o recebimento de novas mensagens, além de uma exposição constante a vírus e outras formas de invasão que levam algumas pessoas a preferirem não usar este tipo de interação. No entanto, conforme Paiva (2004), Cruz (2006), as vantagens do uso do e-mail são bem maiores que as desvantagens, tais como: é muito barato (na maioria das vezes, de graça); independe da posição

geográfica do transmissor/receptor (desde que haja um computador com internet)<sup>4</sup>; como se trata de uma comunicação assíncrona, é possível ao receptor ler sua mensagem quando quiser; há mecanismos nos softwares que permitem a confirmação do recebimento da mensagem bem como a proteção contra vírus e mensagens indesejáveis; é possível enviar e reenviar uma mensagem, ou guardá-la no rascunho antes de enviar, ou guardá-las em pastas, organizadas por temas; o autor tem à sua disposição a lista das mensagens enviadas, organizadas por data e hora, em ordem decrescente com relação à temporaneidade; uma mensagem pode ser enviada para muitas pessoas a o mesmo tempo sem que os endereços eletrônicos sejam expostos (cópia oculta). Enfim, há uma gama de vantagens para a utilização do correio eletrônica para interação virtual.

Na verdade, a grande valia da utilização desta ferramenta de interação é a possibilidade de transmissão de uma gama de dados: “textos diversos (formato texto, tabelas, gráficos) imagem (desenhos, fotos), som (fala e música), e vídeo” (PAIVA, 2004) e é uma ferramenta que facilita a colaboração, discussão de tópicos de trabalho e aprendizagem em grupos grandes, viabilizando a criação de comunidades discursivas, superando limitações de tempo e de espaço (idem, ibidem).

É interessante pontuar que, na maioria das vezes, ao se escrever um e-mail, enviamos-lo a alguém conhecido ou não e com um interlocutor definido pelo escrevente. No caso dos e-mails enviados pelo tutor, o interlocutor é, na sua grande maioria, toda a sua turma de alunos, as quais são escritas dentro do contexto do AVA em local chamado “mensagem para os alunos”. Por isso, o conteúdo das mensagens geralmente refere-se à turma em geral, sem particularidades.

---

<sup>4</sup> Com a tecnologia avançada, muitas pessoas podem enviar mensagens via celular.

### 3. METODOLOGIA

Neste capítulo, apresento os métodos utilizados para explorar o objeto de estudo. Faço referência ao tipo e natureza da pesquisa, a abordagem técnica e os procedimentos, a delimitação da investigação e a análise dos dados.

#### 3.1. TIPO DE PESQUISA

Conforme Gil (1991, p. 45), a pesquisa exploratória “tem como objetivo proporcionar maior familiaridade com o problema, com vistas a torná-lo mais explícito ou a construir hipóteses, (...) o aprimoramento de idéias ou a descoberta de intuições”. No entanto, segundo o autor, algumas pesquisas exploratórias se aproximam das descritivas, que são aquelas realizadas habitualmente por pesquisadores sociais, cuja preocupação maior é com a atuação prática, mesmo trabalhando também dos dados quantitativos.

Assim, o presente estudo se classifica como exploratório-descritivo combinado, pois, segundo Lakatos e Marconi (2003, p. 188), “tem como objetivo descrever completamente determinado fenômeno, como por exemplo, o estudo de um caso para o qual são realizadas análises empíricas e teóricas”. Segundo as autoras, neste tipo de pesquisa “podem ser encontradas tanto descrições quantitativas e/ou qualitativas quanto acumulação de informações detalhadas como as obtidas por intermédio da observação participante” (idem, ibidem), caso que se enquadra perfeitamente à presente pesquisa, pois dos dados (neste caso, as mensagens do tutor) foram coletados durante a observação individual como aluna do Curso de Aperfeiçoamento em Capacitação para Tutores em Educação a Distância, ofertado pelo CINFOP (Centro Interdisciplinar de Formação Continuada de Professores) da Universidade Federal do Paraná. Ao participar como observadora participante na coleta de dados tem-se condições, conforme Lakatos e Marconi, 2003, p. 194, de “intensificar a objetividade de suas informações, indicando, ao anotar os dados, quais são os eventos reais e quais são as interpretações”. Na pesquisa em questão, os dados quantitativos são descritos como eventos reais e as análises qualitativas são apresentadas como interpretação dos dados.

### 3.2. NATUREZA DA PESQUISA

A pesquisa se caracteriza como um estudo de caso. Este tipo de pesquisa consiste em:

uma análise profunda e exaustiva de um ou de poucos objetos, de modo a permitir seu amplo e detalhado conhecimento (...) além de fim em si mesmo, é usado para as fases iniciais de um estudo de maior fôlego, para a construção de hipóteses e reformulação de problemas (...) tem como vantagens o estímulo à novas descobertas, a ênfase na totalidade e a simplicidade dos procedimentos (RAUEN, 2002, p. 58).

A natureza do estudo de caso desta investigação abrange as mensagens de um tutor para uma aluna de uma das turmas do Curso de Aperfeiçoamento em Capacitação para Tutores em Educação a Distância, ofertado pelo CINFOP (Centro Interdisciplinar de Formação Continuada de Professores) da Universidade Federal do Paraná, com vistas a uma análise profunda, pois não há hipóteses e desenhos rígidos de pesquisa.

### 3.3. QUANTO A ABORDAGEM, TÉCNICAS E PROCEDIMENTOS.

Na presente pesquisa, o objeto de investigação são as mensagens escritas e enviadas por e-mail do tutor para o aluno de educação a distância. Tais mensagens são documentos primários contemporâneos compilados após o seu acontecimento pelo receptor. Segundo Lakatos (2003), a principal característica deste tipo de pesquisa é que a fonte de coleta de dados está restrita a documentos, escritos ou não, chamados pela autora, de pesquisa do tipo documental.

O procedimento indicado para a pesquisa é estudo de caso. Os objetivos da pesquisa são investigados de forma intensiva a fim de se chegar a alguns modelos (protótipos) de como desenvolver a escrita de um e-mail no contexto da educação a distância.

A técnica é tanto a observação participante quanto a análise de documentos durante o presente estudo, pois quando se trata de estudo de caso, o autor aconselha a utilização de mais de uma técnica de coleta de dados.

Quanto ao método de abordagem, a pesquisa se classifica como indutiva, ou seja, trata-se de uma pesquisa, segundo Rauen (2002) cuja abordagem dos

fenômenos se dá pela observação de dados particulares, com vistas a se chegar a uma conclusão universal.

### 3.4. DELIMITAÇÃO DA PESQUISA

A pesquisa busca enfatizar a interpretação em contexto, pois considera que o contexto é essencial para a apreensão mais complexa do objeto. A situação, num estudo de caso deste prisma, clarifica a manifestação geral de um problema, as ações, as percepções, os comportamentos e as interações das pessoas. Conforme Rauén (2002, p. 212), no estudo de caso observacional, “o objeto de análise são componentes organizacionais, mais do que organizações em seu todo”. Nesse tipo de trabalho, o investigador mergulha na realidade dos processos investigados, como elemento participante dessas práticas.

O universo da pesquisa é o trabalho da tutoria nos cursos de Educação a Distância, com foco nas mensagens por e-mail do tutor para o aluno.

O corpus da investigação é constituído de 16 mensagens enviadas por um dos tutores do Curso de Aperfeiçoamento em Capacitação para Tutores em Educação a Distância, ofertado pelo CINFOP (Centro Interdisciplinar de Formação Continuada de Professores) da Universidade Federal do Paraná durante o período de 12/08/2008 a 22/12/2008.

As mensagens foram postadas em um Ambiente Virtual de Aprendizagem (AVA), neste caso o Sistema Moodle, sendo que tais mensagens chegam até os alunos via e-mail. Porém, para uma melhor visualização do texto, os dados foram capturados no sistema virtual da turma. Foram observadas somente as mensagens enviadas a uma mesma aluna do curso e sempre por um mesmo tutor. Neste período, foram enviadas 39 mensagens.

### 3.5. ANÁLISE DOS DADOS

As mensagens foram agrupadas em propósitos (objetivos), no entanto, notou-se para alguns propósitos havia um grande número de mensagens (como por exemplo, o propósito de descrever a etapa do curso) e para outros, poucas mensagens ou uma única. Nesse sentido, foram selecionadas como parte do corpus

da pesquisa apenas um único exemplo de mensagens de cada propósito, totalizando um montante de 16.

As mensagens serão analisadas segundo a teoria de gêneros apontada na revisão de literatura, procurando sempre direcionar os questionamentos para o trabalho de tutoria na educação a distância mediada pelo computador.

#### 4. RESULTADOS

As seqüências constituem, segundo Bronckart (1999, p. 233). “o produto de uma reestruturação de um conteúdo temático já organizado na memória do agente produtor na forma de macroestruturas”. A análise de dezesseis e-mails educativos enviadas pelo tutor em um curso a distância indicam que os tipos de seqüências utilizadas seguem uma padronização, o que nos leva a pensar em protótipos<sup>5</sup>, os quais são apenas constructos teóricos elaborados a partir da análise das seqüências no corpus da pesquisa.

O Texto 1 está transcrito na seqüência, conforme formatação recebida pelo ambiente virtual de aprendizagem:

“Olá Cursistas!

por FULANO DE TAL - segunda, 11 agosto 2008, 22:44

Sejam Bem Vindos,  
Desejo a todos um bom curso. Eu sou o seu tutor.

Todos deverão atualizar ou construir o seu perfil, bem como postar uma foto.

Nesta semana estaremos apenas "treinando" para podermos operar o AVA de forma satisfatória. Entretanto, neste período, devemos fazer as leituras recomendadas.

Todas as dúvidas deverão ser encaminhadas a este tutor, para que possam ser sanadas ou conduzidas adequadamente.

Por este momento é só.  
Bom curso a todos.  
Tutor: fulano de tal”

Verifica-se que o propósito da mensagem é apresentar-se para a turma. A análise de conteúdos e seqüências identifica:

1. Dando boas vindas (dialogal)
2. Fazendo sua apresentação (descritiva)
3. Dando instrução para construção do perfil do aluno (injuntiva)
4. Explicando sobre o período de treinamento no AVA (explicativa)
5. Colocando-se à disposição dos alunos para o esclarecimento de dúvidas (dialogal)

---

<sup>5</sup> Modelos teóricos que temos em nossa mente.

6. Despedindo-se (dialogal)

7. Identificando-se (dialogal)

## Texto 2

Caros cursistas!

Vamos começar efetivamente o nosso curso?

Já está disponível o conteúdo da 1ª. Etapa da Unidade Didática 1 - Fundamentos e Políticas de EaD.

Nesta etapa, você vai conhecer o plano de ensino da UD 1, com apresentação, objetivos e competências. Na seqüência, o texto com a Introdução à unidade e logo em seguida, os textos sobre Visão Histórica da EaD e Concepção de Educação.

A atividade desta semana é a participação no fórum "EaD e Cidadania", e o prazo se encerra em 24 de agosto.

Para ter acesso aos textos e ao fórum, basta clicar sobre os títulos. Para participar do fórum, clique sobre o tópico, leia a mensagem em forma de pergunta e depois clique em "responder". Daí, é só digitar a sua opinião sobre o assunto "EaD e Cidadania" e enviar.

Bom estudo a todos!

Abraço

Tutor: fulano de tal

No texto 2, o propósito da mensagem é Instruir os alunos para o início do curso e os conteúdos e seqüências identificados são:

1. Cumprimentando os alunos (dialogal)
2. Convidando os alunos para o início do curso (injuntiva)
3. Apresentando o título da primeira etapa da unidade (descritiva)
4. Apresentando o que o aluno vai conhecer na unidade (descritiva)
5. Apresentando a atividade a ser desenvolvida na unidade (descritiva)
6. Apresentando o prazo de término de realização da atividade (injuntiva)
7. Instruindo como realizar a atividade (injuntiva)
8. Despedindo-se (dialogal)
9. Identificando-se (dialogal)

### Texto 3

Olá Cursistas,

Estou vendo que a participação no Fórum "Ead e Cidadania" está sendo um sucesso.

Parabéns a todos.

Tutor: fulano de tal

O propósito da mensagem é congratular os participantes do fórum e os conteúdos e seqüências são:

1. Cumprimentando os alunos (dialogal)
2. Parabenizando os alunos pela participação no fórum (dialogal)
3. Identificando (dialogal)

### Texto 4

Caros cursistas, A apresentação ...

De:

fulano de tal (xxxxxxxxxx@ufpr.br)

Enviada:

segunda-feira, 15 de setembro de 2008 20:57:39

Para:

[Ciclana.aluna@hotmail.com](mailto:Ciclana.aluna@hotmail.com)

Caros cursistas,

A apresentação das atividades em EaD deve ter o mesmo rigor das apresentadas em outras modalidades de ensino e aprendizagem. Em nosso curso de tutor, estaremos avaliando a apresentação dos trabalhos da mesma forma como vocês avaliam os trabalhos escolares de seus alunos, considerando as diferenças de formação.

Para efeito desse curso, estamos encaminhando algumas orientações para realização das tarefas e atividades solicitadas. As informações abaixo fazem parte da coletânea de Normas para apresentação de documentos científicos da UFPR (2007).

#### QUANTO AO CONTEÚDO

- Toda redação deve apresentar clareza de idéias;
- Todo texto tem início, meio e fim;
- As citações, notas de rodapé, ilustrações tabelas, quadros e figuras são elementos de apoio ao texto e devem apresentar a autoria.
- As referências devem estar listadas em ordem alfabética, ao final do texto, contendo todos os documentos citados no trabalho.

Exemplos:

Livros: AUTORIA. Título. Edição. Local:Editora, ano (SILVA, C. R. CINFOP: Curso de Tutores. Curitiba: UFPR, 2008).

Documentos que foram consultados online: AUTORIA. Título. Fonte. Disponível em: <endereço eletrônico> Acesso em: data, mês e ano. (CINFOP-Centro de formação de professores. Curso de Tutores.Curitiba: UFPR, 2008. Disponível em: <www. nead.ufpr.br/cursos> Acesso em: 01 de set. 2008.

#### QUANTO À FORMATAÇÃO

- Tipo de letra Arial e tamanho 12 para o corpo do texto;
- Tipo de letra Arial e tamanho 10, para citação longa, nota de rodapé, legenda de ilustração, tabela, quadro, gráfico, nota indicativa da natureza acadêmica e paginação.
- Margens : superior 3 cm, inferior 2 cm, esquerda 3 cm, direita 2 cm;
- Espaço entre as linhas de 1,5 cm no texto e espaçamento simples de 1cm para resumos, referências, notas de rodapé, citação longa, legenda de ilustração, tabela, quadro, gráfico, ficha catalográfica e nota indicativa da natureza acadêmica;
- Dois espaços de 1,5 cm para separar o título das seções e subseções do texto;
- Dois espaços de 1 cm (simples) para separar as referências entre si.
- Parágrafo : a primeira linha de cada parágrafo de texto deve estar aproximadamente a 1,5 cm da margem esquerda. Parágrafos de citação longa devem observar o recuo de 4 cm da margem esquerda
- Formatação do texto: justificado
- Cabeçalho contendo a identificação do curso, unidade, etapa, tarefa, nome e dados do cursista e do(a) tutor(a).

#### REFERÊNCIAS

Universidade Federal do Paraná. Sistema de Bibliotecas. Teses, dissertações, monografias e trabalhos acadêmicos. Curitiba: Editora UFPR, 2007. (Normas para apresentação de Documentos Científicos,2).

No texto 4, verificou-se que o propósito da mensagem é instruir sobre as normas de apresentação de trabalhos escolares. Os conteúdos e seqüências identificados são os seguintes:

1. Cumprimentando os alunos (dialogal)
2. Alertando de que as atividades em EaD devem ter o mesmo rigor que a modalidade presencial quanto à apresentação (injuntiva)
3. Enviando as normas de realização e apresentação das tarefas solicitadas (injuntiva)

#### Texto 5

Apresentação de Trabalhos  
por FULANO DE TAL - segunda, 15 setembro 2008, 17:50

Caros Cursistas!

Tendo em vista a necessidade de padronização da apresentação de nossas atividades, e as dúvidas que estão surgindo, estou anexando um texto com algumas informações acerca deste assunto.

Especificamente na atividade "Histórico da EaD", percebi que parte de alguns textos são iguais aos apresentados em sites da internet, sem contudo estarem referenciados ou citada a autoria. Por isso, é necessário cuidado ao consultar uma fonte, referenciando e citando-a convenientemente.

Vamos lá pessoal! Nós vamos conseguir!!

Um abraço a todos. Obrigado,

Tutor: fulano de tal

O Propósito da mensagem do texto 5 é alertar a respeito de cópias de trechos – citação – para que não haja plágio. Os conteúdos e seqüências identificados são:

1. Cumprimentando os alunos (dialogal)
2. Dando mais informações sobre a apresentação de trabalhos (explicativa)
3. Comentando sobre atividades feitas pelos alunos – com cópias da internet – sem citação de autoria (injuntiva)
4. Motivando o grupo (injuntiva)
5. Despedindo-se (dialogal)
6. Identificando-se (dialogal)

## Texto 6

Texto: Histórico da EaD  
por FULANO DE TAL - terça, 16 setembro 2008, 10:42

Caros Cursistas,

Solicitei junto a Administração do sistema (AVA), uma verificação acerca da possibilidade de postagem dos textos corrigidos, e fui informado que o sistema estava com problema.

Agora já está tudo resolvido e normalizado.

Quem precisar postar novo texto já pode fazê-lo.

Bom trabalho!!

Obrigado,

Fulano de tal

No texto 6, o propósito da mensagem é informar sobre problema no AVA e os conteúdos e seqüências são os seguintes:

1. Cumprimentando os alunos (dialogal)
2. Avisando sobre postagem de texto (narrativa)
3. Avisando que havia problema no AVA (narrativa)
4. Avisando que o sistema já estava normalizado (narrativa)
5. Despedindo-se (dialogal)
6. Identificando-se (dialogal)

### Texto 7

Acesso  
por FULANO DE TAL - terça, 16 setembro 2008, 10:46

Olá Pessoal!!!

Precisamos saber se as mensagens estão chegando até vocês de forma normal.

Quem estiver tendo dificuldades de acesso ao sistema mande mensagem através do sistema ou via e-mail.

Obrigado,

Tutor: fulano de tal

O texto 7 indica que o seu propósito é testar se as mensagens estão chegando até os alunos. Os conteúdos e seqüências identificados são:

1. Cumprimentando os alunos (dialogal)
2. Perguntando-se as mensagens estão chegando normalmente (dialogal)
3. Colocando-se à disposição para quem tiver dificuldades de acesso ao sistema (dialogal)
4. Despedindo-se (dialogal)
5. Identificando-se (dialogal)

### Texto 8

ETAPA 1 - UNIDADE 2  
por FULANO DE TAL - sexta, 19 setembro 2008, 09:48

Caros futuros tutores

Já está disponibilizada para vocês a 1a. Etapa da UD 2 (GESTÃO, ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO EM EaD) do nosso curso de

Capacitação de Tutores em EaD. Há 3 leituras: o Plano de Ensino da unidade, a Introdução e o texto-base "A EaD como Modalidade Educacional".

Após realizar a leitura, vocês deverão realizar a atividade escrita "Liderança". Apresente em aproximadamente uma lauda (até 500 palavras) uma situação de seu contexto ou algum outro evento conhecido ou vivenciado por você que ilustre a presença ou a ausência da liderança. O seu relato deve ser feito na forma de um texto, e depois postado no nosso AVA.

O prazo de entrega é 24 de setembro de 2008.

Ótimo estudo a todos!

Tutor: fulano de tal

No texto 8, identificou-se que o seu propósito é descrever a etapa do curso E os conteúdos e seqüências presentes na mensagens são:

1. Cumprimentando os alunos (dialogal)
2. Informando sobre a etapa da unidade do curso (descritiva)
3. Dando instrução sobre as leituras da etapa (injuntiva)
4. Dando instrução sobre a atividade da etapa (injuntiva)
5. Dando instrução sobre como enviar a atividade (injuntiva)
6. Informando o prazo para a entrega da atividade (injuntiva)
7. Despedindo-se (dialogal)
8. Identificando-se (dialogal)

## Texto 9

MENSAGEM DA COORDENAÇÃO DO CURSO  
por FULANO DE TAL - quinta, 2 outubro 2008, 22:09

Caro Cursista,

O CINFOP, Centro Interdisciplinar de Formação Continuada de Professores, tem como ação principal a preocupação com a formação, capacitação e acompanhamento dos Professores da Rede Pública da Educação Básica.

O curso de Capacitação de Tutores em EaD, foi estruturado para atender, de um lado a grande demanda de pessoas qualificadas para a educação a distância e de outro, a necessidade de vários professores da Rede Pública que não teriam chance de fazer outro curso, com a qualidade e tradição deste, geralmente pagos e inacessíveis para a maioria dos professores. Seja pela importância de aperfeiçoamento pessoal ou por ascensão na carreira profissional ou aumento salarial. E ainda, com o crescimento da EaD no Brasil, esta é mais uma oportunidade de trabalho, pois o MEC está começando a exigir que os tutores tenham habilitação.

A parceria feita com o NEAD, Núcleo de Educação a Distância, veio enriquecer muito e proporcionar que o curso tivesse a qualidade, o formato e alcance que tem.

Gostaríamos de informá-lo e alertá-lo que, não sabemos quando será oferecido pelo CINFOP um curso como este novamente e ainda gratuito.

Queremos que você, que se inscreveu e foi selecionado, aproveite, não desista, não suma, não desanime!!

Aproveite esta chance que lhe foi dada!!!

Coordenação do Curso

No texto acima, a análise indicou que o seu propósito é informar sobre a importância do curso, motivando os participantes. A mensagem é formada pelas seguintes conteúdos e seqüências:

1. Informando sobre a principal ação do curso (argumentativa)
2. Informando como o curso foi estruturado (descritiva)
3. Discorrendo sobre a importância do curso (argumentativa)
4. Discorrendo sobre a qualidade do curso (argumentativa)
5. Informando que não haverá, tão logo, outro curso na modalidade (gratuito, em EaD e oriundo da instituição) (narrativa)
6. Motivando os alunos a não desistirem do curso (dialogal)
7. Identificando-se como coordenação do curso (dialogal)

## Texto 10

MENSAGEM - TUTORIA

por FULANO DE TAL - sexta, 10 outubro 2008, 10:19

Olá, Futuros Tutores!

Estou ocupando este espaço para expressar a minha emoção de poder estar participando da vida de vocês através deste curso de formação de tutores. É muito gratificante perceber que todos vocês estão se esmerando em aproveitar este espaço para o aperfeiçoamento próprio ao mesmo tempo, ansiosos em poder aplicá-los em suas vidas profissionais.

Estou muito satisfeito com o desempenho de vocês. A participação nas atividades e nos fóruns é total. Todos expressam os seus anseios e preocupação com a EaD, ao mesmo tempo em que estão havidos em poder contribuir para mudá-la, aperfeiçoá-la e contribuir para que o aluno possa aprender.

Por fim. Estou animadíssimo com esta turma. Continuem assim.

Parabéns,

Obrigado,

Tutor: fulano de tal

No texto acima, verificou-se que o propósito da mensagem é expressar a satisfação em ser o tutor da turma e que o mesmo é formado pelos seguintes conteúdos e seqüências:

1. Cumprimentando os alunos (dialogal)
2. Expressando a emoção em ser o tutor da turma (dialogal)
3. Elogiando o esforço dos alunos (dialogal)
4. Demonstrando satisfação com o desempenho da turma (dialogal)
5. Elogiando a participação total dos alunos nas atividades (dialogal)
6. Informando o quanto está animadíssimo com a turma (dialogal)
7. Despedindo-se (dialogal)
8. Identificando-se (dialogal)

#### Texto 11

FULANO DE TAL  
quinta, 20 novembro 2008, 22:34

Nota: 100,00 / 100,00

Olá Nilceia, ótima a sua tarefa. De fato nós sabemos que o aluno de EaD precisa ter muita disciplina e força de vontade para dar conta das atividades que envolvem esta modalidade de ensino. A somatória dos conteúdos, das atividades e dos debates que você realiza com os seus colegas nos fóruns, darão, ao final do curso, o preparo necessário para exercer a função de tutoria. Parabéns, continue assim.

O texto 10 indica que o seu propósito é dar um *feedback* descritivo sobre a atividade realizada pelo aluno. Seus conteúdos e seqüências são os seguintes:

1. Atribuindo a nota alcançada pelo aluno bem como o valor da atividade (descritiva)
2. Cumprimentando aluno pela tarefa (dialogal)
3. Concordando com um trecho citado no trabalho do aluno (argumentativa)
4. Dando um lembrete importante sobre o tema do trabalho (explicativa)
5. Apontando uma necessidade importante sobre o tema do trabalho (argumentativa)

## Texto 12

CARTA\_AOS\_CURSISTAS\_2

por FULANO DE TAL - terça, 9 dezembro 2008, 13:16

Prezados Cursistas,

Baseado no acompanhamento diário dessa Coordenação e na troca de informações constante com os tutores, trazemos algumas questões para reflexão e conhecimento de alguns acontecimentos relevantes nas turmas.

O Curso de Capacitação de Tutores do CINFOP foi planejado e criado para atender a uma demanda de professores, ávidos por instrução e sem nenhuma possibilidade de pagar por esse curso de qualidade e extenso (6 Unidades e mais o TCC), visa também qualificar um número grande de tutores com objetivo de atender a perspectiva de criação de inúmeros cursos à distância.

Entendemos que nesse momento, você deixa de lado o seu papel de professor para fazer parte de uma turma, diferenciada é claro, mas na qualidade de aluno. Temos observado comportamentos típicos de alunos, porém inadmissível em qualquer situação e/ou curso. Infelizmente um número significativo de cursistas tem usado o plágio para fazer as atividades, uma ação absolutamente inaceitável, caracterizado por cópia e cola da internet, na maioria dos casos, quando deveria estar devidamente inserido como citação e com nome do autor e ainda, de trabalhos enviados por um aluno feito por outro de outra turma e outro tutor.

Isso demonstra um comportamento leviano e de total falta de respeito ao curso, aos tutores e a todos envolvidos com seriedade para oferecer um curso de qualidade a vocês professores, que com essas atitudes demonstram falta de seriedade com a procura de qualificação.

A Coordenação tomará providências, com inclusive desligamento do (a) aluno (a), quando novamente constatar trabalhos alheios postados.

Lembramos que o uso da cópia também diz respeito à avaliação. Como avaliar um trabalho e como saber se o cursista aprendeu o conteúdo se não escreveu por sua própria conta e responsabilidade, tendo se apropriado de textos alheios?

Estamos oferecendo um curso de qualidade, com tutores qualificados, e esperamos que você nos retorne a mesma qualidade ao fazer as suas tarefas com seriedade e responsabilidade.

Coordenação do Curso

A análise do excerto acima revelou que o propósito desta mensagem é alertar sobre troca de tarefas entre os alunos - cópia (plágio). Este texto é formado pelos seguintes conteúdos e seqüências:

1. Cumprimentando os alunos (dialogal)
2. Informando que a coordenação tem feito um acompanhamento diário do curso (explicativa)

3. Apontando como o curso foi planejado (descritiva)
4. Apontando o público do curso (descritiva)
5. Apontando o objetivo do curso (descritiva)
6. Comentando sobre o comportamento inadequado de alguns alunos (argumentativa)
7. Comentando sobre o grande número de plágio feito pelos alunos do curso (argumentativa)
8. Comentando sobre envio de um mesmo trabalho por outros alunos (argumentativa)
9. Comentando sobre o comportamento leviano de alguns alunos (argumentativa)
10. Informando que a coordenação tomará providências quanto à postagem de trabalhos alheios (injuntiva)
11. Questionando sobre como avaliar um texto se não foi escrito pelo próprio aluno (dialogal)
12. Discorrendo sobre a qualidade do curso (descritiva)
13. Relatando o que espera do aluno (injuntiva)

### Texto 13

INÍCIO ETAPA 3 - UNIDADE 4  
por FULANO DE TAL - sexta, 5 dezembro 2008, 16:15

Olá, Futuros Tutores!

Vamos movimentar o nosso curso?

Já está disponível a atividade da etapa 3 da nossa UD 4. Nessa etapa não temos texto base para leitura e, sim, as orientações para vocês utilizarem a ferramenta WIKI. Essa é uma ferramenta colaborativa, onde todos vocês, juntos, construirão um texto.

Mas atenção: a atividade desta etapa tem por objetivo vocês se familiarizarem com a ferramenta. Dessa forma, o conteúdo do texto não é tão importante: o que mais vale é vocês aprenderem a trabalhar com WIKI (fundamental para um tutor em EaD).

Não deixem de ler as orientações, achem o seu grupo, entrem em contato com seus colegas e mãos à obra!

Estaremos aqui para esclarecer as dúvidas. E o prazo para conclusão da tarefa é bem adequado para que vocês pratiquem bem o uso da ferramenta: 15 dias. Assim, vocês terão até o dia 19/12 para concluir a atividade.

Uma ótima semana todos e ótimo estudo prático!

Abraços,

Tutor: fulano de tal

O propósito da mensagem 13 é orientar sobre como elaborar um texto usando a ferramenta WIKI. Seus conteúdos e seqüências são os seguintes:

1. Cumprimentando os alunos (dialogal)
2. Avisando sobre a atividade da etapa (descritiva)
3. Avisando que na etapa não há texto base (descritiva)
4. Explicando o que é uma ferramenta WIKI (explicativa)
5. Explicando o objetivo da atividade (explicativa)
6. Dando orientações de como os alunos devem proceder para realizar a atividade (injuntiva)
7. Colocando-se á disposição para o esclarecimento de dúvidas (dialogal)
8. Informando a quantidade de dias para resolver a atividade e a data para o término (injuntiva)
9. Despedindo-se (dialogal)
10. Identificando-se (dialogal)

#### Texto 14

Re: trabalho em grupo  
por FULANO DE TAL - quarta, 10 dezembro 2008, 14:05

Olá Grupo E!

Estou gostando da organização e da convocatória dos demais membros. Bom trabalho.

Tutor: fulano de tal

No texto 14, pode-se identificar que o seu Propósito é parabenizar a organização do grupo de alunos quanto à montagem de trabalho em equipe. Os conteúdos e seqüências identificados são:

1. Cumprimentando o grupo (dialogal)
2. Elogiando a organização e a convocatória dos demais membros do grupo (dialogal)
3. Despedindo-se (dialogal)

#### 4. Identificando-se (dialogal)

##### Texto 15

Texto Colaborativo  
por FULANO DE TAL - quinta, 18 dezembro 2008, 13:54

Olá futuros Tutores!

Tenho acompanhado os trabalhos de todos os grupos na elaboração desta atividade colaborativa, e tenho percebido, com satisfação, a grande participação de todos os grupos. Vocês estão de parabéns!

Abraços,

Fulano de tal

No texto 15, pode se identificar o seguinte propósito: demonstrar satisfação na elaboração de trabalhos em grupo. Seus conteúdos e seqüências são:

1. Cumprimentando os alunos (dialogal)
2. Expressando que tem acompanhado os trabalhos de todos os grupos (narrativa)
3. Demonstrando satisfação pela participação dos grupos (dialogal)
4. Parabenizando (dialogal)
5. Despedindo-se (dialogal)
6. Identificando-se (dialogal)

##### Texto 16

Recesso  
por FULANO DE TAL - sábado, 20 dezembro 2008, 08:50

Olá Futuros Tutores!

É com imenso prazer que encaminho esta mensagem para dizer que a atividade que estamos finalizando foi um sucesso. Parabenizo a todos pelo esforço e pelo espírito de colaboração empregado na realização da mesma.

Aproveito para solicitar que aqueles que tem atividades pendentes aproveitem este período de recesso para atualizá-las.

No período de 22/12/08 até 11/01/09, estaremos todos em recesso, portanto, um bom descanso a todos.

Aproveito a oportunidade para desejar a todos vocês e a seus familiares um FELIZ NATAL e um próspero ANO NOVO.

Muitas Felicidades a todos!!

Tutor: fulano de tal

A análise do excerto acima revela que o propósito desta mensagem é avisar sobre o recesso escolar. O texto é composto pelos seguintes conteúdos e seqüências:

1. Cumprimentando os alunos (dialogal)
2. Expressando satisfação pelo sucesso da atividade (dialogal)
3. Parabenizando a todos pelo esforço e espírito de colaboração (dialogal)
4. Avisando sobre o término de atividades pendentes (injuntiva)
5. Informando sobre o período de recesso (explicativa)
6. Desejando um Feliz Natal e um Próspero Ano Novo (dialogal)
7. Despedindo-se (dialogal)
8. Identificando-se (dialogal)

O presente estudo das mensagens trocadas por e-mail entre o tutor e o aluno de curso a distância durante um período revelou suas ações comunicativas durante o percurso. Tais ações podem ser assim sistematizadas por meio de propósitos presentes nas mensagens:

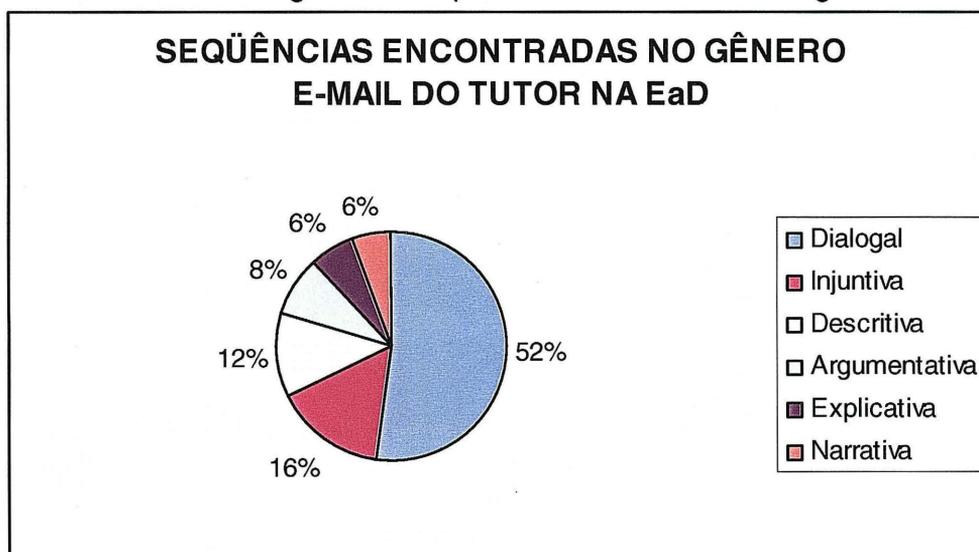
- Apresentar-se para a turma
- Instruir os alunos para o início do curso
- Congratular os participantes do fórum
- Instruir sobre as normas de apresentação de trabalhos escolares
- Alertar a respeito de cópias de trechos – citação – para que não haja plágio
- Informar sobre problema no AVA
- Testar se as mensagens estão chegando até os alunos
- Descrever a etapa do curso
- Informar sobre a importância do curso, motivando os participantes.
- Expressar a satisfação em ser o tutor da turma.
- Dar um *feedback* descritivo sobre a atividade realizada pelo aluno
- Alertar sobre troca de tarefas entre os alunos - cópia (plágio)

- Orientar sobre como elaborar um texto usando a ferramenta WIKI
- Parabenizar a organização do grupo de alunos quanto à montagem de trabalho em equipe
- Demonstrar satisfação na elaboração de trabalhos em grupo
- Avisar sobre o recesso escolar

A análise dos conteúdos do corpus revelou que o gênero e-mail apresenta todos os tipos de seqüências, sendo umas com maior, outras com menor freqüência. Das 108 seqüências identificadas nos 16 textos do gênero e-mail, 56 foram classificadas como dialogais, representando mais de 50% do total analisado. Como podemos ver, há uma predominância absoluta da seqüência dialogal, seguida da injuntiva. Em virtude disso, focaremos o trabalho investigativo voltados apenas para estas duas seqüências presentes no gênero e-mail.

Para uma melhor visualização, apresenta-se o gráfico com a freqüência das seqüências encontradas.

Gráfico 1 – Porcentagem de seqüências encontradas no gênero e-mail



Fonte: A autora, 2009

As seqüências que se baseiam em decisões interativas têm um estatuto fundamentalmente dialógico, como podemos comprovar com o resultado da pesquisa, Segundo Bronckart (1999), a seleção de uma ou outra seqüência disponível no intertexto, é resultado de uma decisão do agente produtor, cuja

orientação advém das representações sobre os destinatários do gênero e os propósitos que persegue.

Conforme Bronckart (1999, p 236), a seqüência dialogal tem como característica principal o dialogismo. Os parâmetros que a definem traduzem diretamente “as decisões tomadas pelos co-produtores, no quadro da interação social em curso”. O autor comenta há três fases possíveis de realização da seqüência dialogal: abertura, transação e encerramento e em diferentes níveis.

Em seu nível de organização geral, tal seqüência depende do grau de aceitação das (ou em conformidade às) regras sociocomunicativas. No corpus analisado, as aberturas do agente-produtor são direcionadas para um receptor genérico, marcado pelo uso do plural, demonstrando que o mesmo fala para todos, como mostram os excertos: “olá cursistas”; “prezados cursistas”; “olá, futuros tutores”; “caros cursistas” etc.

Já para a fase do encerramento, o agente-produtor sempre encerra os e-mails com a seqüência: “abraços”, “abraços, ótimo estudo” ou ainda “um abraço”, seguida da identificação, a qual ocorre sempre com a identificação da função do agente-produtor, de forma a salientar a relação de poder existente na interação tutor-aluno que ocorre no contexto de produção do gênero da seguinte forma: “tutor: fulano de tal”.

A seleção destas macroestruturas nas seqüências analisada parece indicar que o tutor se mostra polido, porém bastante próximo de seus alunos, demonstrado através do uso do termo: “abraços”, opção bastante adequada para o contexto de educação a distância. Percebe-se que a interação nas salas de aula via correio eletrônico tem se mostrado muito menos fria que a tradicional (SILVA, 2001).

Num segundo nível de organização, ocorrem várias seqüências remetem a uma interação maior com o seu interlocutor, principalmente na fase de encerramento, tais como: “Parabéns a todos”, “Vocês estão de parabéns”, “Muitas felicidades a todos”, “Uma boa semana a todos”, “Parabéns, continuem assim” ou ainda “Uma ótima semana a todos e ótimo estudo prático”.

Conforme Bronckart (1999, p. 236), neste nível de organização, “a estrutura da troca depende (...) da decisão de implicar ou não alguns dos seres humanos presentes na situação de interação”. Percebe-se, assim, a escolhas lexicais destas

seqüências dialogais incita um envolvimento do tutor com o aluno, de forma a torná-lo mais comprometido.

E num terceiro nível de organização da seqüência dialogal, de acordo com os “atos discursivos que compõem cada intervenção são identificáveis pelo **ato de fala** [grifo meu] que traduzem, isto é, pelo objetivo perseguido pelo agente produtor em relação a seus interlocutores” Bronckart (1999, p. 236), no processo de interação via gênero e-mail. O corpus da pesquisa revelou que o agente-produtor (tutor) usou diversas de atos de fala nas seqüências dialogais, com propósitos específicos, como nos mostras estes excertos, seguidos da identificação do ato: “É isso, pessoal, ‘matéria nova’, é hora de trabalho” (ato de ordenar); “Vamos movimentar o nosso curso?” – (ato de convidar) ou ainda “Estou gostando da organização e da convocatória dos demais membros do grupo” – (ato de elogiar).

Com relação à seqüência injuntiva, o presente estudo revelou que este tipo de segmento é bastante usado no e-mail do tutor no contexto da EaD. Foram encontradas 17 seqüências nos 16 textos analisados, obtendo o segundo lugar com relação à freqüência das seqüências. Bronckart (1999, p. 237) menciona que as seqüências injuntivas “são sustentadas por um **objetivo próprio** ou **autônomo**: o agente produtor visa o **fazer agir** o destinatário de certo modo ou em uma determinada direção”. Nesse sentido, entendemos que a seqüência injuntiva de acordo com Rosa (2007, p. 15), passa por “um processo social pelo qual a linguagem é usada por um produtor em razão de permitir ao seu interlocutor executar ou adquirir um conhecimento sobre como executar determinada tarefa”. Nesse sentido, ao desejar “fazer agir” o seu destinatário, o enunciador do texto pressupõe que seu interlocutor esteja apto a realizar uma determinada tarefa, por isso, aponta a sua ação lingüística voltada para o “como fazer”. Em virtude de um macropropósito de ação (ação principal) a se executar, segundo Rosa (2007, p. 16) “o enunciador apresenta uma série de comandos (ações secundária) que formam um plano de execução para que aquele macroobjetivo seja atingido”. A circulação de seqüências injuntivas no gênero e-mail foi identificada na maioria dos textos, como podemos ver a seguir em alguns excertos do corpus:

a) “para ter acesso aos textos, basta **clique** sobre os títulos. Para participar do fórum, **clique** sobre o tópico, **leia** a mensagem em forma de perguntas e depois **clique** em responder. Daí é só **digitar** a sua opinião sobre o assunto “EaD e Cidadania” e **enviar**”.

b) “todas as dúvidas **deverão** ser encaminhadas a este tutor, para que possam ser sanadas ou conduzidas adequadamente”.

c) “A tarefa consiste na **elaboração de um plano de tutoria de um módulo de curso em EaD: **selecione** um assunto de seu interesse e **planeje** como você faria para ministrar esse assunto na modalidade EaD.**”

Os excertos apresentados acima comprovam o que nos diz Bronckart (1999, p. 237) a respeito da seqüência injuntiva: de que o objetivo de fazer agir “exerce efeito sobre as próprias propriedades da seqüência (presença de formas verbais no imperativo ou no infinitivo; ausência de estruturação espacial ou hierárquica, etc.)”. Como se pode ver nos trechos, há uma grande ocorrência de verbos no imperativo ou infinitivo (em negrito) que direciona, conduz o leitor a uma determinada ação. Além disso, nos seguimentos, tem-se o macropropósito acional (trechos grifados) - a ação principal – seguidos dos comandos explicitados verbalmente, desenvolvendo, assim, microações referentes ao processamento da macroação – o produto final.

Como se pode verificar, as seqüências injuntivas do gênero e-mail visam levar o aluno a realizar determinadas ações de maneira bastante direcionada, cujos comandos (microações) ocorrem no sentido de otimizar os resultados da ação proposta. Esta escolha discursiva por parte do produtor textual (tutor) está ligada a um objetivo geral de “fazer agir” o seu interlocutor numa determinada direção explicitada textualmente. Este “fazer agir” está associado a um “dizer como agir”, mediado por atos imperativos os quais:

ora assumem uma conotação de ordem sobre o que se deve fazer, ora de indicação de uma forma de fazer, ora de sugestão sobre como ou o que é melhor fazer, ora solicitação a realizar uma dada ação. (ROSA, 2007, p. 20-21).

Como se pode ver, o uso dos verbos no imperativo não seguem um tom de ordem, mas de um conselho, de forma que se adequa bastante com o contexto de uso desta forma de interação social onde a seqüência está inserida. Além de uma ordem velada de como fazer, várias operações discursivas mencionam o “quando fazer”, assumindo a conotação apelativa para que o interlocutor cumpra uma determinada regra, como revela o trecho a seguir:

“Atenção: o **prazo da entrega da tarefa**, assim como a conclusão da nossa UD3, é dia 20/11.”

Percebe-se ainda que as escolhas lingüísticas feitas pelo tutor são bastante objetivas, no sentido de levar o seu interlocutor (aluno) sempre a agir passivamente, sem abrir espaço para discordar; com isso, a injunção estabelece o destinatário do texto como aquele que realizar aquilo que se requer. Segundo Nascimento (2005, p. 164), é o “agir simbolicamente sobre o mundo através da linguagem”.

Estes são os resultados da exploração das mensagens analisadas. No entanto, além de do tutor precisar ter noções os propósitos, dos conteúdos e seqüências para efetuar uma boa comunicação com seu aluno, durante a observação não só das mensagens, mas do curso em geral, pode-se perceber que algumas atitudes por parte deste profissional são bastante importantes para manter um bom funcionamento do curso e da interação entre os participantes. Ele deve manter sim a sua autoridade, sempre estabelecendo uma relação amigável com seu aluno, visto que é ele que “puxa” o seu aluno pela mão em certas situações. Nesse sentido, o trabalho do tutor exige de si um olhar atento a fim de perceber como as suas mensagens estão surtindo efeito sobre seus alunos (injunção).

## 5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A apresentação desta pesquisa vem somar se a outras que investigam os gêneros em contextos digitais, uma área em franco crescimento, mas que, em virtude de sua atualidade, carente de pesquisas.

Analisa-se o gênero e-mail produzido pelo tutor no contexto da educação a distância. O estudo de um corpus de 16 mensagens enviadas por um tutor a um aluno em um curso a distância nos leva a perceber, através de sua escrita nas mensagens, como devem algumas de suas ações no trabalho de tutoria. A interação tutor-aluno, como se pode ver, não acontece de forma aleatória, como nas mensagens trocadas em outras situações do dia-a-dia. O e-mail do tutor segue uma linearidade, com ponto de partida rumo a um caminho certo, pontuada por propósitos comunicativos os quais orientam a sua escrita. O mapeamento das ações do tutor revelou que o mesmo seguiu em suas mensagens via gênero textual e-mail uma orientação diacrônica de interface com o contexto situacional próprio de um curso na modalidade a distância.

O referencial teórico do interacionismo sociodiscursivo, que alicerçou a condução desta pesquisa, nos mostrou que o gênero e-mail produzido em situações educativas é constituído, na maioria das vezes, pela seqüência dialogal, seguida da seqüência injuntiva, comprovando o dialogismo da interação, como bem colocam os teóricos fundamentam a pesquisa. Pode-se observar que a seqüência dialogal segue o quadro apresentado por Machado (2005), no que tange à abertura, operações transacionais e fechamento dos textos. As seqüências injuntivas tiveram sempre relação direta como propósito do gênero e-mail produzido pelo tutor e sempre seguiam a apresentação de uma macroação, a qual se desdobrava em microações, de forma a direcionar linguisticamente o agir de seu aluno.

Estas observações servem não só para caracterizar o e-mail produzido pelo tutor no contexto da educação a distância. Seqüências didáticas agora poderão ser exploradas, para que possam ser um aparato a mais para a mediação da linguagem em contextos de ensino on-line, pois novos gêneros indicam novos desafios didáticos de trabalho para esse novo profissional da educação: o tutor da educação a distância.

O estudo sugere modelos de construção textual do gênero e-mail. A análise dos documentos da pesquisa indicou que há um padrão de escrita do tutor, que inicia com as saudações e conclui com a despedida e identificação, forma na maioria das vezes pela seqüência dialogal, e que o corpo do texto se constitui de outras seqüências sendo esta, por sua vez, a injuntiva. Enfatiza-se aqui o tom interpessoalidade: nas mensagens com propósitos positivos, o tom é mais pessoal, com demonstração de uma relação mais estreita entre tutor e aluno. Já quanto os propósitos do e-mail eram negativos, a análise demonstrou que o gênero e-mail era construído de forma mais extensa, muitas vezes oriundo da coordenação geral, sem despedida ou com despedida mais formal. Nesse sentido, este estudo contribui não só os elementos lingüísticos da construção do texto do tutor, mas também o leva a uma reflexão ideológica das relações de poder na produção de suas mensagens.

A metodologia de pesquisa foi adequada, pois o estudo de caso, mesmo com um corpus não tão extenso, contribuiu para a formulação de importantes resultados no que tange aos propósitos, conteúdos e seqüências que fazem parte da construção de um texto do gênero e-mail do tutor para o aluno de curso a distância. A análise documental de mensagens coletadas de situações autênticas de produção levou à considerações mais assertivas, elevando-se assim o valor teórico da pesquisa.

É preciso enfatizar que este estudo ainda é uma pesquisa embrionária. Foi analisada a interação de apenas um tutor com uma aluna através do gênero e-mail. As conclusões, portanto, são introdutórias, dignas de um estudo de caso, mas não menos importantes. No entanto, sugere-se que uma maior investigação do gênero e-mail em contextos de educação a distância, com análise de um universo maior de tutores, de alunos e de diferentes cursos para que conclusões mais firmes possam ser levantadas a respeito deste gênero. Sugere-se, ainda, a investigação de outros gêneros digitais praticados pelo tutor, tais como o *chat*, a avaliação e o *feedback* de tarefas, entre outros.

Enfim, espera-se também que este estudo do gênero e-mail enviado pelo tutor na educação a distância contribua não só para aqueles que trabalham ou pretendem trabalhar como tutores em cursos a distância, como também exerça

influência no burilamento de profissionais desta área que elaboram materiais didáticos para cursos de formação de tutores.

## 6. REFERÊNCIAS

ALBERT, S. A. B. & MIGLIORANÇA, C. R. Um diálogo por escrito: a interação pela linguagem em educação a distância. In: MARQUESI, S. C., ELIAS, V. M. S., CABRAL, A. L. T. (Orgs.). **Interações virtuais**: perspectivas para o ensino de Língua Portuguesa a distância. São Paulo: Claraluz, 2008.

ALVES, S. C. de O. Interações on-line e oralidade. In: PAIVA, V. L. M. (Org.). **Interação e aprendizagem em ambiente virtual**. Belo Horizonte: Faculdade de Letras, UFMG, 2001.

AMARAL, L. H. e AMARAL, C. L. C. Tecnologias de comunicação aplicadas à educação. In: MARQUESI, S. C., ELIAS, V. M. S., CABRAL, A. L. T. (Orgs.). **Interações virtuais**: perspectivas para o ensino de Língua Portuguesa a distância. São Paulo: Claraluz, 2008.

ARAÚJO, J. C.; COSTA, N. Momentos interativos de um chat aberto: a composição do gênero. In: ARAÚJO, J. C. (Org.). **Internet e ensino**: novos gêneros, outros desafios. Rio de Janeiro: Lucerna, 2007.

BAKHTIN, Mikhail. Os gêneros do discurso. In: M. BAKHTIN. **Estética da criação verbal**. São Paulo: Martins Fontes, 1992.

BAZERMAN, Charles. **Escrita, gênero e interação social**. Org.: Â. Paiva Dionísio e J. C. Hoffnagel. São Paulo: Cortez, 2007.

\_\_\_\_\_. **Gênero, agência e escrita**. Org.: Â. Paiva Dionísio e J. C. Hoffnagel. São Paulo: Cortez, 2006.

\_\_\_\_\_. **Gêneros textuais, tipificação e interação**. Org.: Â. Paiva Dionísio e J. C. Hoffnagel. São Paulo: Cortez, 2005.

BONINI, A. A noção de seqüência textual na análise pragmático-textual de Jean-Michel Adam. In: MEURER, J. L.; BONINI, A.; MOTTA-ROTH, D. (Orgs.). **Gêneros**: teorias, métodos e debates. São Paulo: Parábola Editorial, 2005.

BOUCHARD, Paul. Autonomia e distância transacional na formação a distância. In: ALAVA, Seraphin (Org.). **Ciberespaço e formações abertas**: rumo a novas práticas educacionais? Porto Alegre: Artimed, 2002.

BRAIT, Beth. O processo interacional. In: PRETI, Dino (Org.) **Análise de 4 textos orais**. São Paulo: Humanitas, 1997.

BRASIL. Ministério da Educação e do Desporto. **Secretaria de Educação a Distância**. Decreto 5.622, de 19 de dezembro de 2005.

BROCKART, Jean-Paul. **Atividades de linguagem, textos e discursos**: por um interacionismo sociodiscursivo. Trad. Anna Rachel Machado e Péricles Cunha. São Paulo: EDUC, 1999.

CORRÊA, Juliane. Sociedade da Informação, globalização e educação a distância. **SENAC NACIONAL**. Curso de especialização em Educação a Distância – Pós-Graduação lato sensu - E - book: Rio de Janeiro, 2007.

CRISTAL, David. **Language and the internet**. Cambridge: Cambridge University Press, 2001.

CRISTÓVÃO, V. L. L.; NASCIMENTO, E. L. Gêneros textuais e ensino: contribuições do interacionismo sócio-discursivo. In: KARWOSKI, A. M.; GAYDECZKA, B.; BRITO, K. S. (Orgs.). **Gêneros textuais**: reflexões e ensino. Rio de Janeiro: Lucerna, 2006.

\_\_\_\_\_. Modelos didáticos de gêneros: questões teóricas e aplicadas. In: CRISTÓVÃO, V. L. L.; NASCIMENTO, E. L. (Orgs.). **Gêneros textuais**: teoria e prática. Londrina: Moriá, 2004.

CRUZ, Glenda Demes. O e-mail e sua produção no meio eletrônico: o suporte afeta o gênero? **Revista Letra Magna**. Revista Eletrônica de Divulgação Científica em Língua Portuguesa, Lingüística e Literatura, ano 03, nº 5, 2º semestre de 2006. Disponível em <[http://www2.abed.org.br/visualizaDocumento.asp?Documento\\_ID=81](http://www2.abed.org.br/visualizaDocumento.asp?Documento_ID=81)>. Acesso em 20 abr. 2008.

GIL, Antonio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. São Paulo: Atlas, 1991.

LAKATOS, E. M. & MARCONI, M. A. (1999). **Sociologia Geral**. São Paulo: Atlas.

\_\_\_\_\_. **Fundamentos da metodologia da pesquisa**. São Paulo: Atlas, 2003.

EMERENCIANO, M. S. J., SOUZA, C.A. L & FREITAS, L.G. **Ser presença como educador, professor e tutor**. Artigo disponível no site <C:\Documents and Settings\Usuário\Desktop\EAD SENAC\ABED - [ Portal ] tutor.mht>. Acesso em: 20 abr. 2008.

FAINHOLA, Beatriz. "La tutoria em la educacion a distância: problemas y recomendaciones". **Tecnologia Educacional**, Rio de Janeiro, v. 25, n. 136-137, p. 39-41. maio/ago. 1997.

GUTIÉRREZ, Francisco e PRIETO, Daniel. **A mediação pedagógica**: educação a distância alternativa. Campinas: Papirus, 1994.

LEITE, M. Sociedade da Comunicação e a Educação. In: **SENAC NACIONAL**. Curso de especialização em Educação a Distância – Pós-Graduação lato sensu E - book: Mídias e tecnologias na educação. Rio de Janeiro, 2007.

LITWIN, Edith. (Org.). **Educação a distância**: temas para o debate de uma nova agenda educativa. Porto Alegre: Artimed Editora, 2001.

MACHADO, Ana Rachel. A perspectiva interacionista sociodiscursiva de Bronckart. In: MEURER, J. L.; BONINI, A.; MOTTA-ROTH, D. (Orgs.). **Gêneros**: teorias, métodos e debates. São Paulo: Parábola Editorial, 2005.

MACHADO, L. D. **O papel do tutor em ambiente on-line**. Fortaleza: UFC, 2003. Disponível em: <<http://abed.org.br/nordeste/download/liliana.pdf>>. Acesso em: 16 maio 2006.

MACIEL, Ira Maria. **Educação a distância**: construindo significados. Rio de Janeiro: SENAC, 2006.

MARASCHIN, Cleci. A sociedade do conhecimento e a educação a distância. IN: CAPISANI, Dulcimira. **Educação e arte no mundo digital**. Campo Grande, MS: EAD/UFMS, 2000.

MARCUSCHI, L. A. Marcas de interatividade. Processos de textualização da escrita. In: **Revista de Filologia em Língua Portuguesa**, v.2. USP. Humanitas, 1999.

\_\_\_\_\_. Gêneros textuais: definições e funcionalidades. In: DIONÍSIO, A.P.; MACHADO, A. R.; BEZERRA, M.A. (Orgs.). **Gêneros textuais & Ensino**. Rio de Janeiro: Lucerna, 2005.

\_\_\_\_\_. Gêneros textuais: configuração, dinamicidade e circulação. In: KARWOSKI, A. M.; GAYDECZKA, B.; BRITO, K. S. (Orgs.). **Gêneros textuais**: reflexões e ensino. Rio de Janeiro: Lucerna, 2006.

\_\_\_\_\_. **Produção textual, análise de gêneros e compreensão**. São Paulo: Parábola Editorial, 2008.

MILLER, Carolyn. "Genre as social action". In: Fredman & Medway (Orgs.). **Genre and the New Rhetoric**. London, Taylor & Francis Publishers, [1884] 1994.

MORGADO, L. O papel do professor em contextos de ensino on-line: problemas e virtualidades. In: **Discursos**. Série, 3. Universidade Aberta, 2001. p. 125-138. Disponível em: <<http://www.univ-ab.pt/~lmorgado/Documentos/tutoria.pdf>>. Acesso em 26 jan. 2006.

NASCIMENTO, E. L. Gêneros textuais e formação de professores: seqüência didática para o ensino de produção de texto. In: CRISTÓVÃO, V.L.C. & NASCIMENTO, E.L. (Orgs.) **Gêneros textuais**: teoria e prática II. Pasmás e União da Vitória: Kayganguê, 2005.

PRETI, Oresti. (Org.). **Educação a distância**: inícios e indícios de um percurso. Cuiabá: UFMT, NEAD/IE, 1996.

PAIVA, V.L.M. E-mail: um novo gênero textual. In: MARCUSCHI, L.A. & XAVIER, A.C. (Orgs.). **Hipertexto e gêneros digitais**: novas formas de construção de sentido. Rio de Janeiro: Lucerna, 2004.

PALLOFF, R. M., PRATT, K. **Construindo comunidades de aprendizagem no ciberespaço**. Porto Alegre: Artimed, 2002.

PASSOS, Cleide. M<sup>a</sup> T. V.dos. As cartas do leitor na revistas Nova Escola e Isto São. In: DIONÍSIO, A. P. & BESERRA, N. da S. (Orgs.). **Tecendo textos, construindo experiências**. Rio de Janeiro: Lucerna, 2007.

POLATO, Amanda. Tecnologia + conteúdos = conteúdos de ensino. **Revista Nova Escola**, São Paulo: Abril, v. 223, p. 50-58, junho/julho de 2009.

RAUEN, Fábio José. **Roteiros de investigação científica**. Tubarão, SC: Editora da Unisul, 2002.

ROSA, A.L.T. No comando, a seqüência injuntiva! In: DIONÍSIO, A.P. & BEZERRA, N.S. (Orgs.). **Tecendo textos, construindo experiências**. Rio de Janeiro: Lucerna, 2007.

SCHNEUWLY, B.; DOLZ, J. **Gêneros orais e escritos na escola**. Trad. Roxane Rojo e Gladís Sales Cordeiro. São Paulo: Mercado das Letras, 2004.

SENAC NACIONAL. Curso de especialização em Educação a Distância – Pós-Graduação lato sensu - E - book: Aprendizagem e Tutoria. Rio de Janeiro, 2007.

SILVA, R.C. Discutindo a interação em sala de aula via internet: análise de interações por correio eletrônico. In: MENEZES, V. (Org.). **Interação e aprendizagem em ambiente virtual**. Belo Horizonte: Faculdade de letras, UFMG, 2001.

SOUZA, S. C. T. As formas de interação na Internet e suas implicações para o ensino de Língua Materna. In: ARAÚJO, J. C. (Org.). **Internet & Ensino**: novos gêneros, outros desafios. Rio de Janeiro: Lucerna, 2007.

TAVARES, L. H. M. da Cunha. **Bilhete, carta, e-mail**: os gêneros na comunicação pessoal na interação infantil. Disponível em <http://linguagem.unisul.br/paginas/ensino/ensino/pos/linguagem/cd/Port/71.pdf>. Acessado em 20 abr. 2008.

TOGNATO, M. I. L. **Educação a distância na formação continuada do professor de inglês: o caso do curso E590 da Open University**. Dissertação (Mestrado em Letras) – Curso de Pós-graduação em Letras, UEL, Londrina, 2002.