

UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO DE JANEIRO
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM LINGUÍSTICA
FACULDADE DE LETRAS E ARTES

Maria de Fatima Sousa de Oliveira Barbosa

(IM)POLIDEZ EM EAD

Rio de Janeiro
2010

UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO DE JANEIRO

Maria de Fatima Sousa de Oliveira Barbosa

(IM)POLIDEZ EM EAD

Tese apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Linguística da Universidade Federal do Rio de Janeiro como parte dos requisitos necessários à obtenção do título de Doutora em Linguística.

Orientadora: Profa. Doutora Maria Cecília de Magalhães Mollica

Rio de Janeiro
2010

FICHA CATALOGRÁFICA

B 238 Barbosa, Maria de Fatima Sousa de Oliveira.
 (Im)polidez em EAD / Maria de Fatima Sousa de Oliveira
 Barbosa. -- 2010.
 172f.:Il.

 Tese (Doutorado em Linguística) - Programa de Pós-
 Graduação em Linguística, Universidade Federal do Rio de
 Janeiro, Rio de Janeiro, 2010.

 Referências Bibliográficas: f. xx-xxx

 Orientadora: Maria Cecília de Magalhães Mollica.

 1. (Im)polidez em EAD. 2. Pragmática. 3. Linguística textual.
 4. Educação a Distância. 5. Linguística-Teses. I. Mollica, Maria
 Cecília de Magalhães (Orient.). II. Universidade Federal do Rio
 de Janeiro. Programa de Pós-Graduação em Linguística. IV.
 Título.

CDD

(Im)polidez em EAD

Maria de Fatima Sousa de Oliveira Barbosa
Orientadora: Professora Doutora Maria Cecília de Magalhães Mollica

Tese de Doutorado submetida ao Programa de Pós-Graduação em Linguística da
Universidade Federal do Rio de Janeiro – UFRJ, como parte dos requisitos necessários
à obtenção do título de Doutora em Linguística.

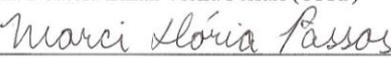
Examinada por:



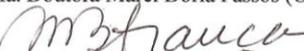
Prof.ª. Doutora Maria Cecília de Magalhães Mollica - Orientadora (UFRJ)



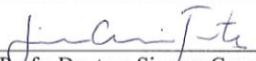
Prof.ª. Doutora Lilian Vieira Ferrari (UFRJ)



Prof.ª. Doutora Marci Dória Passos (UFRJ)



Prof.ª. Doutora Maristela Botelho França (UNIRIO)



Prof.ª. Doutora Simone Correia Tostes (CEP/FDC - Centro de Estudos
de Pessoal e Forte Duque de Caxias)

Prof.ª. Doutora Maria Luiza Braga – UFRJ (Suplente)



Prof.ª. Doutora Ana Lucia Souza de Oliveira Villaça – UNESA (Suplente)

Rio de Janeiro
2010

DEDICATÓRIA

A minha gente de muito antes,

A minha gente de antes,

Minha mãe, Geneva, *in memoriam*
Meu pai, Aprígio, desafiando o destino

A minha gente de agora,

Meu marido, Paulo, pela paciência, compreensão e carinho
Minhas filhas, Paula e Silvia, pela compreensão e carinho

A minha gente do futuro

AGRADECIMENTOS

Fazer uma tese é estar acompanhada e solitária ao mesmo tempo. Enquanto estamos gestando ideias, confabulando com nossos pensamentos, tecendo o texto, ao redor de nós pessoas que nos querem bem estão torcendo, incentivando, apoiando e, por que não, sentindo nossos sentimentos. São os amigos, pais, filhos, professores, alunos, funcionários, que sabem a importância do momento em nossa vida acadêmica. *Somos todos um e*, a cada um de vocês, obrigada.

Aos funcionários da secretaria de Pós-graduação, que sempre nos atendem com presteza e carinho: Angela Balduino, Celi Siqueira, Laelson da Rocha Luiz, Maria de Fatima Q. Campelo, Nadia Maria Remanowski, Wilma Garrido.

Aos professores da Pós-graduação em Linguística da UFRJ com quem tive a honra de usufruir de seus conhecimentos em suas disciplinas: Lilian Ferrari, Myriam Freitas, Helena Gryner, Branca Falabella.

Ao coordenador da pós-graduação, prof. Mario Martelotta, por sua polidez ao atender nossas necessidades e por envidar esforços para que pudéssemos divulgar nossas pesquisas.

Ao prof. Humberto Menezes, por sua generosidade inestimável.

Aos professores da PUC, especialmente as profas. Maria do Carmo Oliveira, Violeta Quental e Gilda Campos.

Ao prof. Adilson Florentino, por seu espírito cooperativo, Fafá Brito, por sua parceira, Flavia Lobão, Cleide, Solange Lucena, Antonia Petrowa, Gianna Roque.

Aos funcionários das duas universidades que viabilizaram o acesso aos dados utilizados na pesquisa.

Aos amigos de doutorado e/ou do PPG-Linguística que contribuíram com sugestões, orientações, trocas e motivações: Andréa Duque, Cynthia Patusco, Eliane Borges, Fernanda Gomes, João Ricardo, Rodrigo Alípio, Vânia Guedes, Victor Silveira, Wellington Quintino.

Aos professores da banca de Qualificação e da banca de Doutorado por aceitarem fazer parte desse momento tão importante da minha vida acadêmica.

Aos autores não citados mas que indiretamente contribuíram para construir essa grande teia de relações e reflexões.

Aos autores citados, por contribuírem para construir o que aprendi e o que me inquietou.

E, especialmente, à professora Cecília Mollica que, mais do que orientadora, foi amiga e parceira nos meus momentos de angústia e desespero. Com firmeza e doçura, soube, em cada momento, dar o incentivo necessário para que eu chegasse até aqui, o que me faz sentir orgulho de estar na academia. A essa mulher vanguardista quando se trata de seu ofício de ensinar e compartilhar seus conhecimentos, meu mais profundo agradecimento.

Às amigas guerreiras, especialmente: Eliane, Dona Gildete, Vilinha, Cátia, Mara.

A meus irmãos e seus descendentes: César, Jorge, Cláudia, Claudio, Juliana, Carlinhos, Beta, Diogo, Rafael e Maria Luisa.

Ao meu meio-irmão Everaldo e suas descendentes Eloína e Camila.

A todos vocês, utilizando a máxima greiceana, muito obrigada!

Aos meus Mestres e Ancestrais,

A Deus, por me permitir estar aqui.

*Eu adoro todas as coisas
E o meu coração é um albergue aberto toda a noite.
Tenho pela vida um interesse ávido
Que busca compreendê-la sentindo-a muito.*

Fernando Pessoa

RESUMO

BARBOSA, Maria de Fatima Sousa de Oliveira, 2010. Tese (Doutorado em Linguística) - Faculdade de Letras, Universidade Federal do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, 2010. 172f.

Esta pesquisa analisa os processos interacionais de (im)polidez entre interactantes de um curso de graduação e de um curso de pós-graduação, oferecidos a distância, investigando os recursos linguísticos utilizados para denotarem os Atos de Ameaça à Face, que constituem a Teoria da Polidez. Indeterminação do sujeito, modalização, passivização e imperativo positivo são os processos linguísticos utilizados para observar a (im)polidez. A investigação é processada em mensagens virtuais trocadas entre alunos e mediadores dos referidos cursos, as quais se constituem gênero emergente. São observadas as competências linguística e pragmática e a competência informacional que corresponde ao letramento digital, necessário para realizar práticas de leitura e escrita no espaço cibernético. A pesquisa lida com pressupostos teóricos que ultrapassam as fronteiras da Sociolinguística e busca referências na Linguística Textual, na Análise do Discurso e na Pragmática para dar conta dos fenômenos gramaticais requisitados para explicar a (im)polidez nas interações. A análise qualitativa dos dados mostra resultados relevantes para a EAD, tais como os processos de co-construção do conhecimento entre mediador e aluno, a necessidade de investir em processos linguísticos denotadores de envolvimento, a marcação de um novo gênero com características próprias do ambiente virtual e a constatação de um campo de trabalho em aberto para o linguista, bem como deixa campo aberto para futuras discussões.

Palavras-chave: Sociolinguística. Pragmática. (Im)Polidez. Teoria Textual. Interação. Educação a Distância. EAD

ABSTRACT

BARBOSA, Maria de Fatima Sousa de Oliveira. Tese (Doutorado em Linguística)_ Faculdade de Letras, Universidade Federal do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, 2010. 172f.

This research analyses the interactive processes of (im)politeness among interlocutors of a distance graduation course, as well as a distance postgraduation course. It investigates the linguistic resources used to denote the Face Threatening Acts which constitute the Politeness Theory. Indeterminacy, Modalization, Passivization and Positive imperative are the linguistic processes used to analyse (im)politeness. The investigation is processed through virtual messages exchanged among the students and the mediators of the courses. These messages constitute an emergent genre. Linguistic and pragmatic competence are observed, as well as informational competence which corresponds to the digital literacy necessary for the practices of reading and writing in cyberspace. The research deals with theoretical presuppositions that go beyond the limits of Sociolinguistics. It searches for references in Textual Linguistics, Discourse Analysis and Pragmatics in order to realize the grammatical phenomena required to explain (im)politeness in interaction. Qualitative analysis of data indicates relevant results for Distance Learning, such as co-construction of knowledge between the mediator and the student, the necessity of dealing with linguistic processes that denote involvement, the establishment of a new genre with features that are typical of the virtual setting and the evidence of a new area for the linguist to research. Finally, this field of investigation is open for future discussions.

Keywords: Sociolinguistics. Pragmatic. (Im)Politeness. Textual Linguistics. Interaction. Distance Education. Distance Learning.

RESUMÉ

BARBOSA, Maria de Fatima Sousa de Oliveira. Tese (Doutorado em Linguística)_ Faculdade de Letras, Universidade Federal do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, 2010. 172f.

La présente recherche analyse les processus interactionnels de politesse/impolitesse entre les individus interagissant dans deux enseignements à distance : l'un de niveau Master et l'autre de Doctorat. A cet effet, sont examinées les ressources linguistiques mobilisées pour signifier les Actes de Menace Faciale (*face threatening act*), qui constituent la Théorie de la Politesse. Les processus linguistiques utilisés pour observer la politesse/l'impolitesse sont : l'indétermination du sujet, les modalisations, les formes passives et l'impératif positif. La recherche est développée à partir de messages virtuels échangés entre étudiants et médiateurs participant aux cours mentionnés plus haut, lesquels messages forment un genre textuel émergent. Sont en particulier observées les compétences linguistiques et pragmatiques, ainsi que la compétence informationnelle correspondant à l'alphabétisation numérique, requise pour s'adonner à la lecture et à l'expression écrite dans l'espace cybernétique. La présente recherche articule des présupposés théoriques qui dépassent la frontière de la Sociolinguistique et mobilise des références issues de la Linguistique Textuelle, de l'Analyse du Discours et de la Pragmatique afin de rendre compte des phénomènes grammaticaux permettant d'expliquer la politesse/l'impolitesse dans les interactions. L'analyse qualitative des données produit des résultats pertinents pour l'Enseignement à Distance tels que les processus de co-construction de la connaissance entre médiateur et élève, l'identification d'un genre nouveau doté de caractéristiques propres à l'environnement virtuel, ou encore le constat d'un domaine d'exercice professionnel pour les linguistes. L'analyse des données révèlent enfin que les parties prenantes de l'enseignement à distance doivent s'investir d'investir dans des processus linguistiques porteurs d'implication personnelle. Enfin, la présente recherche laisse le champ ouvert pour de futures discussions.

Mots-clés: Sociolinguistique. Politesse/Impolitesse. Pragmatique. Linguistique Textuelle. Interactionnel. Enseignement à Distance.

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	17
2 QUESTÕES, HIPÓTESES E OBJETIVOS	19
3 AS TECNOLOGIAS DE INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO	24
3.1 Breve percurso histórico da EAD	27
3.2 EAD no país	30
3.3 A World Wide Web (WWW)	34
3.3.1 O hipertexto	36
3.4 Competência linguístico digital	40
3.5 Tutor/Mediador	43
3.6 Novo gênero emergente	44
4 PRESSUPOSTOS TEÓRICOS	51
4.1 Significado de Polidez: principais conceitos	53
4.2 Polidez, Impolidez e Envolvimento	63
4.3 Estratégias de Indeterminação e Modalização	77
4.3.1 Indeterminação (indefinição) do sujeito	77
4.3.1.1 <i>Voz Passiva como indeterminante</i>	79
4.3.2 Modalizadores	83
4.3.2.1 <i>Imperativo afirmativo (positivo)</i>	86
5 METODOLOGIA	89
5.1 Os sujeitos da pesquisa: critérios norteadores para a composição das amostras	89
5.2 Procedimentos teórico-metodológicos para a análise dos dados	94
6 ANÁLISE DE DADOS	98

7 CONSIDERAÇÕES FINAIS	114
REFERÊNCIAS	117
APÊNDICES	124

LISTA DE QUADROS

Quadro 1: Gêneros emergentes na mídia virtual	37
Quadro 2: Sondagem <i>O que é polidez?</i>	55
Quadro 3: Parâmetros de Transitividade segundo Furtado da Cunha	80
Quadro 4: Combinação das estruturas linguísticas aplicadas à (Im)polidez	99
Quadro 5: Principais manifestações linguísticas de mecanismo de indefinição ...	103
Quadro 6: Principais manifestações linguísticas de modalização	110

LISTA DE FIGURAS

Figura 1: Escala de graus de polidez	21
Figura 2: Tecnologia e EAD	27
Figura 3: Tela da Plataforma <i>e-Proinfo</i>	32
Figura 4: Tela da Plataforma Moodle	33
Figura 5: Tela aberta do Google <i>docs</i>	38
Figura 6: Arquitetura do Hipertexto	39
Figura 7: Os <i>Emoticons</i>	68
Figura 8: <i>Relational work</i>	71
Figura 9: Oralidade X Risco de AAF	82
Figura 10: Escala de Risco de Ameaça à Face	101
Figura 11: Fenômenos da Polidez em operação	112

LISTA DE SIGLAS E ABREVIATURAS

AAF	Atos de ameaça à face
AVA	Ambiente Virtual de Aprendizagem
B-L	Brown e Levinson
EAD	Educação a Distância
FTA	<i>Face Threatening Act</i>
IndS	Indeterminação do sujeito
Impp	Imperativo Positivo
Modal	Modalizadores
MSN	MicroSoft Network (Sistema de comunicação oferecido pela Microsoft o qual inclui email e mensagens instantâneas e rede de relações.)
Pass	Passivização
PC	Princípio Conversacional
PNUD	Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento
PP	<i>Principle of Politeness</i>
TIC(S)	Tecnologias de Informação e Comunicação
VP	Voz Passiva
Web	<i>World Wide Web</i> (Rede de alcance mundial). Sistema de documentos em hipermídia que são interligados e executados na Internet.
WWW	<i>World Wide Web</i>

1 INTRODUÇÃO

“O que é dito no código é totalmente dito, ou não é dito de forma alguma”.
(Oswald Ducrot)

Esta pesquisa busca examinar os processos de (Im)polidez no âmbito da Educação a Distância (EAD). O foco de análise incide sobre alguns recursos linguísticos de modalização e de indeterminação que expressam níveis diferenciados de (im)polidez num *continuum* projetado entre os polos negativo e positivo.

O estudo aqui proposto assenta-se nos princípios da Teoria da Polidez, resultantes em atos de ameaça e proteção à face, postulados por Brown e Levinson (1987, [2007]). Os autores afirmam que, durante a interação, são postos em evidência vários atos verbais e não-verbais que constantemente ameaçam à face de um ou de outro interagente. Numa interação, quatro faces estão em jogo: as faces positiva e negativa do falante, as faces positiva e negativa do ouvinte. Atos de ameaça à face (*Face Threatening Act* - FTA) suscitam empregos intencionais e precisos por parte dos falantes ao usar a competência comunicativa. Para evitar a perda da face, são elaboradas estratégias de preservação, relacionadas com a cooperação e a solidariedade, compartilhada entre falantes e ouvintes, cujas relações são co-construídas em conversações presenciais ou a distância. Trata-se, pois, de um construto de natureza sociointeracional que resulta em um processamento discursivo mediado por estratégias de polidez positiva e negativa.

Os pressupostos teóricos da pesquisa voltam-se para os aspectos funcionais da linguagem dominada pelos falantes com o objetivo de interagir em estilos e contextos monitorados e não monitorados. Ao trazermos discussões sobre (Im)polidez na Educação a Distância, abordamos subtemas como Tutor/Mediador, TIC¹, ciberespaço e envolvimento, refletidos na superfície textual. Acreditamos, assim, estar abrindo caminho para buscar fontes teóricas em pesquisas voltadas para a linguagem virtual, veiculada em ambientes online.

¹ Tecnologias de Informação e Comunicação: nesta tese, utilizaremos o termo TIC no singular, de acordo com o relatório da UNESCO, citado adiante.

A justificativa desta pesquisa prende-se ao interesse científico em compreender os aspectos que envolvem atos de (im)polidez na interação a distância do ponto de vista das estruturas de modalização, das estruturas de indefinição, da ideia de *continuum*, do conceito de preservação e ameaça à face, do conceito de e-polidez, da estrutura de um gênero textual.

O texto da tese se compõe deste capítulo inicial Introdução, que contextualiza brevemente a pesquisa. No capítulo 2, são delimitadas as questões e hipóteses do trabalho em conformidade com o objeto de estudo. Em Introdução às Tecnologias de Informação e Comunicação, capítulo 3, descreve-se o cenário histórico mundial e brasileiro do advento das tecnologias de informação e comunicação, o percurso da Educação a Distância (daqui para frente, EAD) e discute-se a questão do gênero em ambiente virtual. No capítulo 4, Referências Teóricas, são apresentados os pressupostos teóricos e discutidos os referenciais que dão suporte à pesquisa. No capítulo de Metodologia, descrevem-se os meios pelos quais foram compostas as amostras e descritos os critérios norteadores para sua configuração. O capítulo 6, Análise de dados, discorre sobre as hipóteses e questões da pesquisa à luz dos resultados relativos aos fenômenos linguísticos. No capítulo 7, Considerações finais, alguns questionamentos e sugestões são lançados e deixados em aberto para futuras pesquisas, seguido das referências. Em anexo estão os dados utilizados na pesquisa.

Esta tese mostra diferentes direções possíveis para investigar a EAD, que exige interação linguística presencial e não presencial. Por constituir-se objeto relativamente novo para a Ciência, é de se esperar escopo mais ampliado das referências bibliográficas utilizadas para desenvolver as questões e hipóteses lançadas no capítulo 2. Assim, além de investir em análise estritamente linguística, de natureza discursivo-pragmática, foi necessário incluir tópicos sobre Tecnologias de Informação, sobre ambientes online, sobre a práxis do mediador/tutor e sobre hipertexto, de modo a subsidiar as situações problemas da pesquisa. Houve a preocupação em precisar o alvo de investigação dentre os muitos aspectos que circundam o ciberespaço.

2 QUESTÕES, HIPÓTESES E OBJETIVOS

“A pluralidade humana, condição básica da ação e do discurso, tem o duplo aspecto de igualdade e diferença.” (ARENDE, 1958, p. 188).

Interação pressupõe uma perspectiva dialógica da linguagem (Bakhtin, 2002, p.151; Kerbrat-Orecchioni, 2006; Vygotsky, 1996, p. 37-38), razão pela qual a (im)polidez torna-se importante foco desta pesquisa. A compreensão dos conceitos que envolvem as estratégias subjacentes à comunicação entre falantes bem como às mudanças e às consequências que afetam notadamente as relações virtuais entre mediadores e alunos justifica o objeto de investigação deste estudo e instiga-nos a lançar algumas questões e hipóteses de trabalho como as postuladas neste capítulo.

A interação linguística é condição necessária na EAD e pressupõe a competência comunicativa do falante no enquadre definido da pesquisa. Assim, evidenciar Polidez na interação requer a investigação de recursos discursivos de que os falantes fazem uso ao acionar a competência pragmática (Hymes, 1971). Torna-se, pois, interessante, analisar as estruturas linguísticas de pedido e de desculpas, descrever a finalidade de introduzir tópicos, identificar os recursos de saudação e agradecimento, dentre os inúmeros aspectos presentes na comunicação, mais especificamente, na interação online.

Consoante com a afirmação de Bourdieu (1982 [1996], p. 27), ao assegurar que “*cada palavra, cada locução ameaça assumir dois sentidos antagônicos conforme a maneira que o emissor e o receptor tiverem de interpretá-la*”, inferimos que as estratégias de polidez apresentadas por Brown e Levinson (1987) oferecem as bases para se identificar a tensão entre estar em constante ameaça de perder a face e o desejo de preservar a face no ambiente online que, em Goffman (2002 [1968]), recebe o nome de *figuração* (a ação tomada pelo interactante para salvar sua face). Para lidar com as diferenças, a Teoria da Polidez apresenta um conjunto de estratégias de condutas sociais que visam a criar um cenário de comunicação cordial e respeitoso entre os agentes discursivos.

O norte dos pressupostos teóricos da pesquisa volta-se então para os aspectos funcionais da linguagem de que os falantes lançam mão para fins de interagir, por meio de registros escritos, em estilos e contextos monitorados e não monitorados. Ato de ameaça à face suscitam empregos intencionais e precisos por parte dos falantes ao usar sua competência comunicativa. Nesse sentido, as principais questões deste trabalho ancoram-se no seguinte pressuposto: há um *continuum* entre o polo de menor grau de polidez para o maior grau de polidez. Isto posto, buscamos responder então às indagações:

1. O uso dos processos de polidez nas interações a distância pode proporcionar envolvimento entre os interagentes de um curso a distância?
2. A ausência de componentes mencionados em (1) pode causar afastamento do aluno e a falta de motivação do mediador para dar prosseguimento às suas atividades?

Voltando a atenção para observar os processos interacionais em um ambiente de educação virtual, elaboramos hipóteses primárias e secundárias de modo a abranger as várias estruturas que discutimos no estudo em tela.

Hipóteses primárias (asserções):

- A) A Teoria da Polidez oferece suporte teórico adequado para a verificação dos processos de preservação e ameaça à face entre aluno e mediador em EAD.
- B) Alunos e professores empregam recursos linguísticos específicos, associados a estratégias de polidez positiva e polidez negativa.

Hipóteses secundárias (subasserções)

- A1) O envolvimento a distância requer a utilização de mecanismos de comunicações que supram a ausência de mecanismos de natureza gestual e visual.
- B1) Os recursos icônicos (recursos paralinguísticos), utilizados em ambientes virtuais de relacionamento e entretenimento, podem ocorrer também em cursos a distância.

Quando elaboradas, as hipóteses foram direcionadas para as questões da EAD, buscando contextualizar ao máximo o ambiente virtual de ensino e aprendizagem nascido das tecnologias dos séculos XX e XXI. Assim, o trabalho desenvolvido

abrange a análise da presença e ausência de recursos de indeterminação e da presença e ausência de recursos de modalização. Levamos em conta a utilização ou não utilização de processos de indefinição tanto quanto de modalização e não modalização em dois *corpora* constituídos por mensagens entre mediadores e alunos.

Num primeiro momento, foi elaborada uma escala imaginária na qual se utiliza estratégias de polidez e impolidez, tal como representada na Figura 1, retomada e discutida em seções subsequentes. O polo (-polidez) se caracteriza pela ausência de recursos de indeterminação e modalização, num contínuo imaginário, em contraposição ao polo (+polidez) marcado positivamente por processos de indeterminação e modalização.

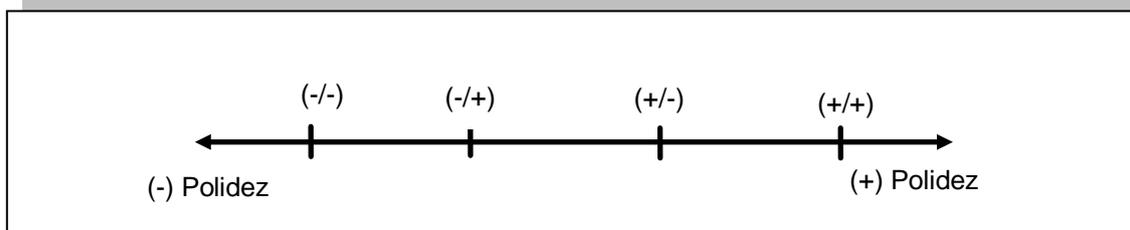


Figura 1: Escala de (-) e (+) polidez

A indeterminação pode expressar-se pela indefinidade do sujeito, por meio da utilização da voz passiva e de outros recursos, como diferentes estruturas de sujeito indeterminado, verbos na 1ª. e 3ª. pessoas do plural e SNs plenos como ‘a prova’, ‘a nota’, referentes de traço semântico [+coletivo], como ‘a gente’, ‘as pessoas’, dentre outros. Os traços de modalização analisados são alguns recursos atenuadores, como estruturas verbais no futuro do pretérito, na voz passiva, no imperativo, dentre outros, além de advérbios, expressões cristalizadas, o uso de marcadores discursivos, como ‘por favor’. Ao longo da tese e, em especial no capítulo dedicado à análise dos dados, as marcas de polidez e impolidez são destacadas bem como sua função nas mensagens online.

Questões sobre gêneros textuais, percurso da EAD, descrição do ambiente profissional, a noção de *ethos*, definição socioprofissional do mediador, nuances de (Im)polidez, polidez online e recursos pragmáticos nas interações suscitam as perguntas que norteiam as discussões desta pesquisa, apresentadas de (i) a (vii).

- (i) A Teoria da Polidez subsidia o entendimento sobre os modos de tratamento entre os interactantes em sala de aula virtual?
- (ii) As estratégias de Polidez podem ser transpostas para os Ambientes Virtuais de Aprendizagem (AVA)?
- (iii) Existem situações de impolidez nas interações entre mediador e aluno?
- (iv) Quais são as formas de tratamento de que professor e aluno se utilizam para dirimir suas dúvidas, expor conteúdos, fazer solicitações e agradecimentos?
- (v) O emprego de estratégias de envolvimento e de proteção por parte de alunos e professores constitui um jogo de proteção à face?
- (vi) Existe paralelo entre a interação em EAD e a sala de aula presencial?
- (vii) Atingir o envolvimento entre os agentes em EAD requer habilidade verbal em texto escrito específico?

A análise linguística se volta para a escrita que, nos *corpora* deste trabalho, tem a particularidade de estabelecer-se igualmente em um *continuum* da fala para a escrita, como veremos adiante. O estudo lança mão de pressupostos teórico-metodológicos da Pragmática, da Sociolinguística Interacional e recorre a conceitos da Linguística Textual para explicar a (im)polidez nas interações. Na seção sobre metodologia, discorreremos sobre os recursos metodológicos utilizados para responder às indagações da pesquisa em (i), (ii), (iii), (iv) (v), (vi) e (vii).

A intersecção teórica apresentada nesta tese é necessária para traçar um quadro conceitual que subsidie a Educação a Distância. Cumpre lembrar que a EAD é um campo de pesquisa ainda em construção, assim sendo entendemos ser necessário que distintas áreas do conhecimento contribuam para melhor formar e orientar profissionais que atuam nos campos de interface.

Nesta tese, utilizamos as seguintes siglas para os fenômenos estudados:

- i) Indeterminação do Sujeito (Ind);
- ii) Passivização ou Voz Passiva (Pass ou VP);
- iii) Modalização (Modal), e
- iv) Imperativo Positivo (Impp).

No capítulo 3, apresentamos o contexto histórico das Tecnologias de Informação e Comunicação (daqui em diante TIC²). Nele discutimos também a noção de gênero emergente no qual as mensagens entre os interactantes, sujeitos que compõem as amostras da pesquisa, possivelmente se enquadram.

² A literatura atual tem adotado a sigla “TIC” no singular para Tecnologias de Informação e Comunicação a qual passamos a utilizar ao longo desta pesquisa.

3 AS TECNOLOGIAS DE INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

A julgar pela resistência que as novas tecnologias encontram em nossas universidades, temo que continuaremos a educar para o passado, imaginando que ele funcionará no futuro. Não funcionará!

Dilvo Ristoff³

O cenário em que se desenvolve esta pesquisa é o espaço virtual. Para contextualizar nossas discussões, apresentamos brevemente neste capítulo a história do surgimento das Tecnologias de Informação Comunicação e as mudanças que impulsionaram as transformações da força de trabalho, que repercutem na Educação e na formação do sujeito do mundo moderno. É fato que as TIC hoje atravessam todos os campos da sociedade: educação, saúde, trabalho e lazer. É fato também que ainda encontramos resistência ao utilizarmos essas ferramentas em sala de aula; e ainda mais resistência temos em aceitar cursos oferecidos a distância. São variadas as reações humanas identificadas pelos teóricos que discutem as transformações sociais contemporâneas relacionadas às novas técnicas e tecnologias.

Pierre Lévy concebe a técnica como “*um dos mais importantes temas filosóficos e políticos de nosso tempo*” (LÉVY, 1993, p.7). Em seu livro *Tecnologias da inteligência*, da década de 1990, o autor ressalta que “*a humanidade vive uma mutação antropológica comparada apenas à revolução neolítica da história*” (Lévy, 1993, p. 16) e convida-nos à reflexão sobre os recursos sociotécnicos com os quais convivemos, em escala crescente, em nosso dia a dia. Para o autor, os termos técnica e tecnologia são sinônimos e entende-os como o elemento transformador do humano que, na contemporaneidade, está vivenciando “*uma redistribuição do saber, que se havia estabilizado no século XVII com a generalização da impressão*” (LÉVY, 1993, p. 10).

A apropriação da técnica pelo homem é tema também de Jean Lojkiné⁴, em “*A Revolução Informacional*”, livro em que o autor ressalta a mutação por que passa a

³ RISTOFF, Dilvo. Reitor da Universidade Federal da Fronteira Sul. Rio de Janeiro: O Globo, Opinião, 16 jan. 2010.

⁴ LOJKINE, J. *A revolução informacional*. 2.ed. São Paulo: Cortez, 1999.

civilização atual “*só comparável à invenção da ferramenta e da escrita*” (Lojkine, 1999, p. 11). Numa visão marxista, Lojkine traça um perfil das tecnologias de informação como forças capitalistas que substituem a produção industrial pela informação, a experiência profissional pela ciência, os operários pelos engenheiros, fatos que caracterizam um processo de substituição da revolução industrial pela revolução tecnológica. Nessa perspectiva, as tecnologias trazem em si repercussões sociais na relação do homem e sua força de trabalho uma vez que “*as Novas Tecnologias da Informação são vistas hoje, pela maioria dos dirigentes empresariais, como métodos ideais para reduzir os custos da mão de obra e controlar o trabalho dos operadores*” (LOJKINE, 1999, p. 308).

Falando do lugar de educadores, não podemos desconhecer os processos que envolvem as relações entre capital, trabalho e Educação. A EAD, catapultada no cenário das mudanças da força de trabalho, é um método que atende às necessidades do governo para alavancar os índices de qualificação profissional do país, daí os investimentos públicos nessa modalidade de ensino. Por outro lado, o fato de um curso poder ser oferecido em todo o território nacional, sem o aluno precisar se licenciar de seu posto de trabalho, pode ser um dos fatores responsáveis pela arrancada da modalidade a distância.

Uma das características desta modalidade é ter alunos e professores com dupla jornada de trabalho. Ambos os sujeitos estão em prática laboral: de um lado, os professores ministram aulas e, paralelamente, atuam como mediadores (profissão ainda sem reconhecimento). De outro lado, está o aluno, também professor, também atuando em sala de aula, e que precisa corresponder aos novos padrões de emprego. Esse aluno está fazendo um curso a distância ou por livre escolha, “*aprendendo ao longo da vida*” (UNESCO, 2003), ou pressionado pelas exigências do governo para profissionalizar seu quadro de professores. Como postula Lojkine (1999), a reprofissionalização do trabalho e o que isto implica (polivalência, formação qualificadora, treinamento, aprendizagem ao longo da vida) não se restringe mais somente aos operários.

Nos idos de 1990, o paradigma taylorista/fordista⁵ se desloca para novas formas de organização e gestão do trabalho, passando a exigir um trabalhador do tipo flexível, polivalente, multifuncional e *moldado* para a competitividade (HIRATA, 1996).

Em recente trabalho, Dascal e Dror (2009, p. 1) pontuam:

As tarefas rotineiras de um trabalhador em uma linha de montagem de automóveis transformaram-se a ponto de agora se caracterizarem pela operação, manutenção e aperfeiçoamento de sistemas robotizados que montam os carros, sendo que assim mais trabalhadores talvez tenham tido de deixar a linha de montagem e, os que não foram demitidos, tenham mudado de função, envolvendo-se em tarefas de concepção, administração e vendas de carros.

À medida que as máquinas se tornam também mais ‘inteligentes’ e que o trabalho se ‘desmaterializa’, as tarefas puramente físicas são substituídas por tarefas de produção mais intelectuais, mais mentais (DELORS, 2003). A força de trabalho passa dos braços para a mente e outro tipo de trabalhador é agora requisitado. Se observarmos as salas de aula hoje, veremos esse avanço acontecendo: as aulas são incrementadas por filmes, DVDs e *Powerpoints*. Antes da década de 1990, as teses e dissertações eram digitadas em máquinas de escrever, os gráficos eram desenhados à mão, os dados eram contados manualmente e o tempo que se gastava nessa empreitada era imenso. Hoje, os trabalhos são feitos, em sua maioria, em potentes computadores, com softwares avançados para gráficos e tabelas e, após a defesa, as teses já estão prontas para serem disponibilizadas à comunidade acadêmica. As aulas a distância, em cursos híbridos, já fazem parte dos currículos de muitas universidades nos dias atuais. A Figura 2 mostra a imbricação das TIC e a EAD.

⁵ Fordismo é o modelo segundo o qual os trabalhadores são dispostos ao longo de uma linha de produção, mobilizada por uma cadência fixa (a esteira) e o tempo atribuído a cada trabalhador seria incorporado ao ritmo que se desloca a esteira. Taylorismo é a “decomposição-parcelarização do trabalho em micro-gestos/micro-tempos” (LOJKINE: 1999, p. 31). Atribui-se a um trabalhador um número de peças que deverão ser produzidas num número predeterminado de horas da jornada de trabalho.

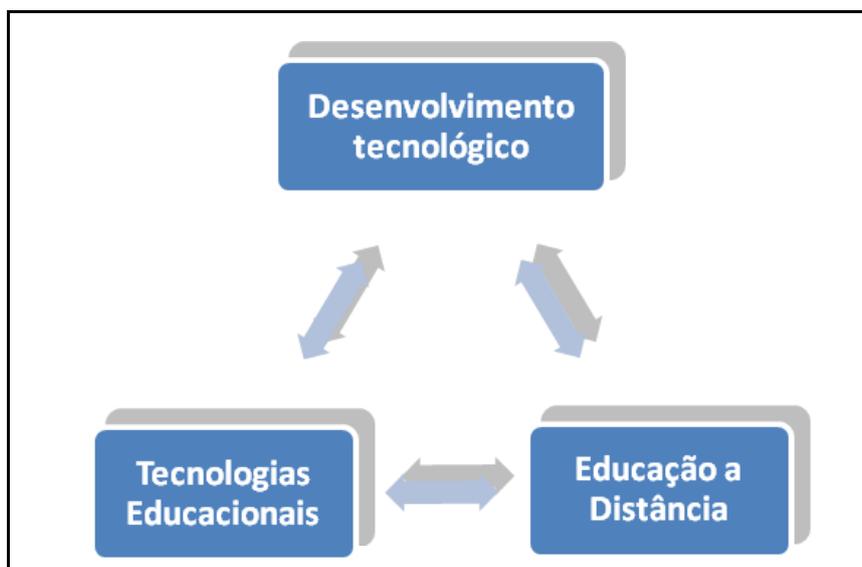


Figura 2: Tecnologia e EAD

3.1 Breve percurso histórico da EAD

Não existe consenso quanto ao marco inicial do percurso histórico da EAD. Há os que demarcam o início dessa modalidade no século XV, quando Johannes Guttenberg, utilizando caracteres móveis para a composição de palavras, inventou a imprensa, na Alemanha; há os que vão mais longe e datam a metodologia desde as epístolas de São Paulo aos filisteus. Entretanto, a EAD está demarcada em três momentos: o primeiro momento caracteriza-se pelo ensino por correspondência; o segundo momento relaciona-se ao ensino por multimeios; o terceiro momento inicia-se com o uso de TIC/WEB (BELLONI, 2003), correspondendo a cada momento diferentes processos, métodos e teorias.

No primeiro momento, quando os cursos eram oferecidos por correspondência, o aluno estudava por módulos instrucionais que tinham a função de ensinar, fato que repercutiu negativamente e até hoje causa estranhamento, ou mesmo rejeição em relação à EAD, pois buscava-se reproduzir no ensino o modelo fordista de divisão de tarefas, trazido das fábricas. Esse modelo era baseado na transmissão de informação e calcado no

cumprimento de objetivos, o que não correspondia aos pressupostos da Educação, que é de formar para a vida e não somente para o trabalho.

No Brasil, os primeiros cursos a distância foram oferecidos por correspondência pelo Instituto Universal Brasileiro e eram voltados para habilidades manuais⁶. Em seguida, surgiram o Projeto Minerva, o Projeto Saci (meio radiofônico); os tele cursos, o “Salto para o Futuro” (meio televisivo), até chegarmos ao ponto em que estamos agora: cursos através da Web (*World Wide Web* – Rede de Alcance Mundial). Vale observar que, embora a transmissão radiofônica seja um dos recursos de alcance mais abrangentes, é pouco utilizado como canal para viabilizar ensino e aprendizagem.

A partir da década de 1980, surgem novas concepções pedagógicas de ensino e aprendizagem, influenciando projetos e programas na modalidade a distância (MAGGIO, 2001⁷). A ênfase que era dada à transmissão de informação e ao cumprimento de objetivos foi substituída pelo apoio à construção do conhecimento e dos processos reflexivos. Nesse período, aparece a ideia de tutor como aquele que dá apoio ao aluno para que este construa seu próprio conhecimento.

Estudos sobre EAD, muitos surgidos dentro dos programas de pós-graduação em Educação, foram buscar referências em Bakhtin, Vygotsky e Piaget para discutir *interatividade, diálogo entre tutor e aluno, dialogismo e conectividade*, questões consideradas fundamentais para o êxito de cursos a distância. Embora os princípios interacionais tenham sido incorporados pela Linguística, somente há pouco o tema Educação a Distância passou a fazer parte das reflexões dentro dos programas de pós-graduação da área.

Com a Lei de Diretrizes e Bases nº 9.394⁸ (LDB 9394/96), de 20 de dezembro de 1996, do Ministério da Educação, art. 80 e decretos seguintes, começa a demanda por cursos a distância no *mercado* educacional, os quais poderão ser oferecidos do nível fundamental

⁶ Instituto Universal Brasileiro. Disponível em: < <http://www.institutouniversal.com.br/> >.

⁷ MAGGIO, Mariana. O tutor na educação à distância. In: LITWIN, Edith (Org.) *Educação à distância: temas para um debate de uma nova agenda educativa*. Porto Alegre: Artmed, 2001. p. 93 a 110.

⁸ BRASIL. Ministério da Educação. Lei de Diretrizes e Bases para a Educação a Distância. Disponível em: < http://portal.mec.gov.br/seed/index.php?option=com_content&task=view&id=61 >

até a pós-graduação, e, a partir de então, *“a procura da educação com fins econômicos não parou de crescer na maior parte dos países”* (DELORS, 2003, p. 71).

Questões envolvendo Educação e Trabalho têm andado de mãos dadas. De um lado, o mercado de EAD em expansão tem causado desconforto e instabilidade para professores atuantes porque muitas instituições particulares de ensino os têm dispensado para substituí-los por aulas telepresenciais. O outro lado da moeda tem mostrado que os professores podem se lançar como mediadores ou conteudistas de suas disciplinas abrindo um novo campo de trabalho. Delors (1996) ratifica que as tecnologias por si só não constituem uma solução milagrosa para as dificuldades sentidas pelos sistemas educativos, o que nos motiva a buscar teorias que deem suporte à inserção das ferramentas tecnológicas na Educação. O caso dos tutores/mediadores dá uma medida dos problemas ainda não resolvidos na EAD: é uma profissão que surge ainda com muitas arestas a acertar.

Uma das questões que apontamos aqui diz respeito ao reconhecimento da profissão. Apesar de ser exigida formação pedagógica ou de licenciatura para os profissionais atuarem, os mediadores não são reconhecidos como professores e muitos recebem apenas bolsa de incentivo no lugar de salário, como acontece com os tutores do CEDERJ e de outros centros que fazem parte da Universidade Aberta do Brasil⁹ (UAB). Embora não seja o foco da pesquisa, entendemos que a luta histórica dos professores deve ser sempre notificada, principalmente no nascedouro ainda das discussões sobre a categoria.

Esse é um dos motivos pelos quais a Universidade, uma das instâncias de reflexão dos problemas sociais, deve abrigar projetos que abordem questões tais como as que estamos apresentando nesta tese, pois, como assim alerta-nos Freire (1996, p. 147): *“o progresso científico e tecnológico que não responde fundamentalmente aos interesses humanos, às necessidades de nossa existência, perdem sua significação”*.

⁹ Consórcio CEDERJ, elaborado em 1999, é um consórcio das universidades públicas do Estado do Rio de Janeiro para oferecer o ensino a distância. Ver: < <http://www.cederj.edu.br/fundacaoocierj/> >.

O Sistema Universidade Aberta do Brasil (UAB) foi criado pelo Ministério da Educação em 2005 e tem como prioridade a formação de professores para a Educação Básica. Ver: <<http://www.uab.capes.gov.br/>>.

3.2 EAD no país

Em 1996, a Organização das Nações Unidas para a Educação, a Ciência e a Cultura (UNESCO), demonstrando profundas preocupações com os rumos da Educação no mundo frente às mudanças da sociedade e da “*mundialização das atividades*”, elabora um extenso relatório sobre os problemas, caminhos e possíveis soluções para a Educação do século XXI, que ficou conhecido como Relatório Jacques Delors. No Brasil, o Ministério da Educação lançou o relatório em forma de livro, em 2003, com o título de *Educação: um tesouro a descobrir*, sob a coordenação de Delors. Nesse documento, que tem norteado as ações do governo brasileiro em busca da melhoria do ensino, aponta-se a educação como uma das respostas para a *reconstrução das comunidades humanas*¹⁰ (DELORS, 2003, p. 222) nos vários cantos do Planeta. Diante dos inúmeros desafios, o documento preconiza uma Educação que se organize em torno de quatro aprendizagens ao longo da vida, denominadas “*Os Quatro Pilares da Educação*”, a saber:

- 1) *aprender a conhecer* - aprender a aprender;
- 2) *aprender a fazer* - tornar as pessoas aptas a enfrentar numerosas situações e a trabalhar em equipe;
- 3) *aprender a ser* - desenvolver sua personalidade;
- 4) *aprender a conviver* - desenvolver a compreensão do outro e a percepção das interdependências para realizar projetos comuns.

Sem esquecer os desafios que os países em desenvolvimento enfrentarão para alcançar os objetivos propostos, o Relatório salienta que a “*utilização das tecnologias no ensino a distância seria uma primeira via promissora para todos os países*” (Delors, 2003, p.189). Ressalta que o desenvolvimento das Tecnologias de Informação e Comunicação deve suscitar reflexões por parte da sociedade no que diz respeito ao acesso ao conhecimento do mundo de amanhã. Para isso, recomenda:

¹⁰ Os relatores do documento citado entendem que “*a solidariedade e um novo espírito comunitário podem ressurgir naturalmente como princípio orgânico e organizador de vida, como alternativa à exclusão e à desvitalização suicida do tecido social*” (DELORS, 2003, p. 222).

(i) “*a diversificação e aperfeiçoamento do ensino à distância recorrendo às novas tecnologias*”;

(ii) “*a crescente utilização destas tecnologias no âmbito da educação de adultos, em particular para a formação contínua de professores*” [...] (DELORS, 2003, p. 194).

Instados por essas orientações, países como o Brasil passaram a investir amplamente na Educação e foi aí que a EAD deu o salto quantitativo e qualitativo no mercado educacional. As TIC possibilitaram uma nova geração de materiais didáticos e viabilizaram o ensino-aprendizagem sem deslocamento de lugar e com possibilidade de adaptar espaço e tempo de acordo com as necessidades do aluno. Existe um nicho tecnológico exclusivo para EAD, com lançamento de materiais educacionais dos mais variados matizes, desde plataformas cada vez mais interativas, até materiais de apoio como softwares, DVDs, CDs, vídeos e jogos fascinantes, entre outros materiais.

No século que começa, a perplexidade por que passamos com a chegada das tecnologias, desde as mais simples como fax e telefone até as mais complexas como computadores pessoais, internet, banda larga, rede *wireless*, celular com internet, já não é tão grande. Estamos convivendo com esses recursos quase imperceptivelmente quando vamos ao banco, quando lançamos notas de aluno no sistema da universidade ou quando compramos passagens pela internet. No entanto, numa sociedade excludente, nem todos têm acesso a todos os artefatos modernos. As mesmas tecnologias que têm facilitado a vida dos que a utilizam ainda não estão completamente disponíveis para todos os cidadãos, mesmo nos países mais desenvolvidos. As dificuldades resultantes desse cenário já foram previstas no Relatório Delors (2003, p. 74) que pontifica: “*os países em desenvolvimento não devem negligenciar nada que possa facilitar-lhes a indispensável entrada no universo da ciência e da tecnologia*”.

No caso do Brasil, o Governo Federal está investindo maciçamente nas tecnologias de informação e comunicação visando diminuir os baixos índices de escolaridade e alcançar melhores resultados nas avaliações do Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento (PNUD). Paralelamente, tem implantado cursos de especialização a distância para a formação continuada através de plataformas virtuais.

O espaço cibernético, ou ciberespaço¹¹, comporta uma grande variedade de Ambientes Virtuais de Aprendizagem (AVA) surgidos da década de 1990 em diante. Vemos, abaixo, dois exemplos de plataformas para ensino a distância, utilizadas para treinamento, formação e cursos de extensão para professores, bastante difundidas no país.



Figura 3: Tela da Plataforma e-ProInfo (Fonte: < <http://eproinfo.mec.gov.br/> >)

¹¹ A palavra ciberespaço foi cunhada em 1984 por William Gibson em seu romance de ficção científica Neuromance. No livro, esse termo designa o universo das redes digitais, descrito como campo de fronteira econômica e cultural (LÉVY, 1999 [2005], p. 92).

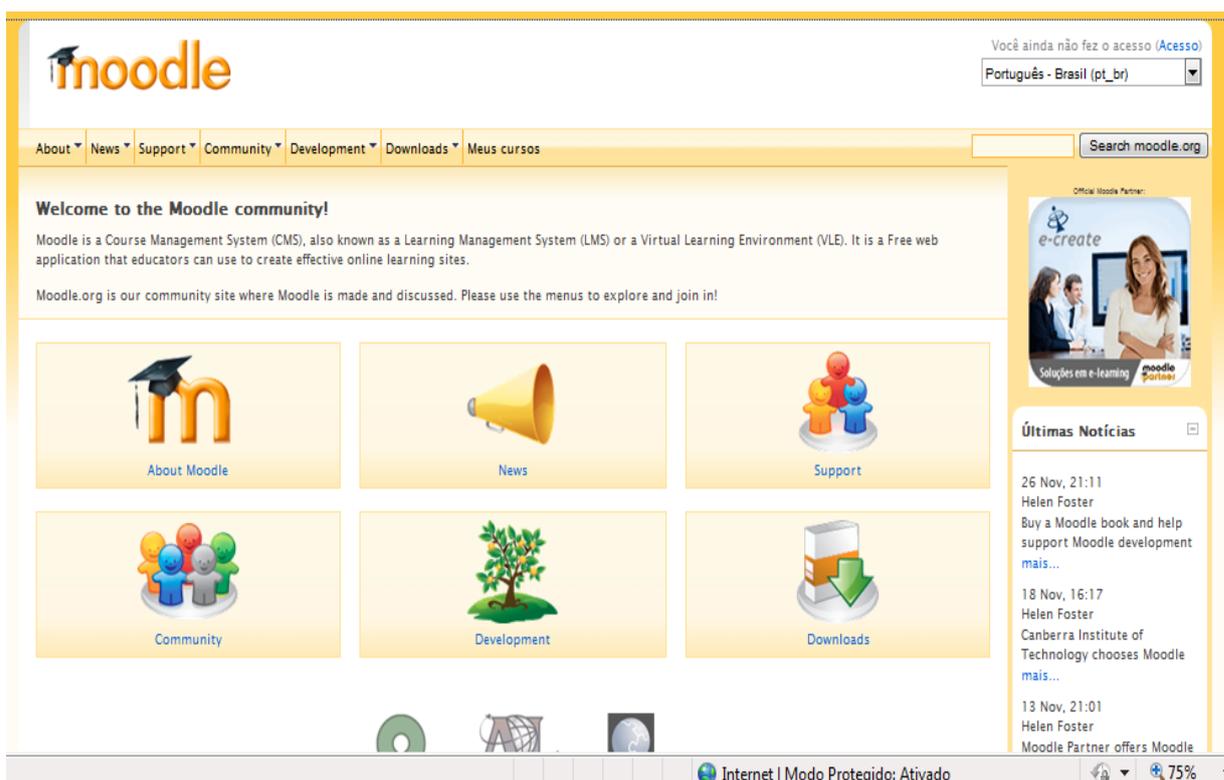


Figura 4: Tela da Plataforma Moodle (Fonte: < <http://moodle.ccead.puc-rio.br/moodle/login/index.php> >)

Quase todos os Estados do Brasil estão inseridos no Plano Nacional de Formação dos Professores da Educação Básica, uma ação no âmbito do *Plano de Metas e Compromisso Todos pela Educação* (PDE), Decreto 6.094, de 24 de abril de 2007, do Ministério da Educação (MEC), em conjunto com Instituições Públicas de Educação Superior (IPES) e com Secretarias de Educação dos Estados e Municípios. De acordo com o MEC

O Plano Nacional de Formação é destinado aos professores em exercício das escolas públicas estaduais e municipais sem formação adequada à LDB, oferecendo cursos superiores públicos, gratuitos e de qualidade, com a oferta cobrindo os Municípios de 21 estados da Federação, por meio de 76 Instituições Públicas de Educação Superior, das quais 48 Federais e 28 Estaduais, com a colaboração de 14 universidades comunitárias. (MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO, 2009)¹².

No Rio de Janeiro, uma das ações nesse sentido foi a distribuição de “*laptops*” aos professores da rede pública de ensino para que possam se familiarizar com as

¹² Fonte: < <http://freire.mec.gov.br/index/principal> >

tecnologias e adquirir competência tecnológica. Dessa forma, o professor se capacita a entrar no mundo virtual, dominando as ferramentas da informática e adquire competência para desenvolver melhores práticas em seu cotidiano profissional. Essa é uma das diretrizes apresentadas pela UNESCO no documento Padrões de Competência em TIC para Professores (ICT-CST)¹³, elaborado com a finalidade de “*combinar as habilidades das TIC com as visões emergentes na pedagogia, no currículo e na organização escolar para profissionais do ensino*” (UNESCO, 2009, p. 6). Uma discussão sobre a formação tecnológica adequada ao docente vem sendo desenvolvida por Constantino (2010) em projeto de dissertação de mestrado, no PPG-Linguística/UNB.

3.3 A World Wide Web (WWW)

O espaço cibernético, ou ciberespaço¹⁴, é cenário inimaginável até o início do século XX. Na década de 1980, a WWW sai do ambiente acadêmico e toma dimensões mundiais¹⁵. O correio eletrônico (*eletronic mail - email*) passa a assumir cada vez mais o lugar do correio tradicional, através de softwares apropriados como o *Internet mail*, o *Outlook*, o *Pégaso*. Além do email, as plataformas desenvolvidas para viabilizar cursos e/ou treinamentos, tanto públicos quanto privados, são programadas para permitir a troca de correspondências. Isso quer dizer que, dentro do próprio ambiente de aprendizagem, existem programas de correio eletrônico para que o usuário não precise fazer uso dos softwares externos à plataforma. O recurso é também um modo de controlar o fluxo de informação que trafega nos Ambientes Virtuais de Aprendizagem. A partir de 1994, a *Web* se torna um *fórum* político (Bazerman, 2006) tão importante que teve peso decisivo na eleição, em 2008, do presidente norte-americano Barak Obama.

¹³ Padrões de Competência em TIC para Professores: diretrizes de implementação. Disponível em: <<http://unesdoc.unesco.org/images/0015/001562/156209POR.pdf>> Acesso em 10 de mar. 2010.

¹⁴ A palavra ciberespaço foi cunhada em 1984 por William Gibson em seu romance de ficção científica *Neuromance*. No livro, esse termo designa o universo das redes digitais, descrito como campo de fronteira econômica e cultural (LÉVY, 1999 [2005], p. 92).

¹⁵ cf. Revista Tempo Brasileiro, 2009, nº 179. Este número é dedicado à “Cultura no Ciberespaço”.

No ambiente acadêmico, a possibilidade de divulgar páginas pessoais e/ou de grupos no espaço virtual tem gerado grande motivação entre alunos e professores que criam *blogs*, *orkuts* e usam *twitters* para interagirem online. Por outro lado, a visibilidade instantânea expõe os usuários ao olhar crítico, o que tem resultado em mais cuidado com a escrita e mais responsabilidade de professores e de alunos que estão em interação nos veículos midiáticos. Tem havido um esforço para escrever bem, para comunicar melhor as ideias, para ser bem aceito, para ‘não fazer feio’ (Moran, 2007), em outras palavras: “*a internet tem levado as pessoas a ler mais e a usarem mais a escrita*” (XAVIER, 2005, p. 1). As oportunidades de comunicação oferecidas pelas tecnologias digitais permitem novas possibilidades de interagir e de aprender com muitos outros, diferentes e singulares, que se somam, compartilham e co-existem na imensa diversidade que institui a sociedade em rede, “*estabelecendo novas leis de convívio num tipo peculiar de contrato social*”¹⁶ (DÓRIA PASSOS, 2009).

O termo “*interativo*” no contexto de uso das tecnologias refere-se às possibilidades de o usuário dar retorno às atividades requisitadas no curso tais como participar de fóruns, responder às mensagens, assistir a vídeos online. No espaço cibernético, surgem novas configurações para representar interação entre os interagentes, o que não quer dizer que haja efetivamente envolvimento entre os interactantes. No presente trabalho, buscamos verificar o sentido de interação, por Maingueneau (2000, p. 84):

Para que haja verdadeiramente *interação*, e não apenas acareação de indivíduos que falam, várias condições devem ser reunidas: os locutores devem aceitar um mínimo de normas comuns, engajar-se na troca, assegurar conjuntamente sua gestão, produzindo sinais para mantê-la, sincronizando com seus turnos de fala, seus gestos etc.

Pesquisadores de campos diferentes do conhecimento estão debruçados sobre as áreas de abrangência da pesquisa, revelando a interseção e a interdisciplinaridade em que se contextualizam as discussões sobre as tecnologias na Educação, a exemplo de:

- Educação e EAD: (PETERS, 2001; BARRETO, 2004; PRETTO, 2003; KENSKI, 2003; BELLONI, 2003; GIUSTA e FRANCO, 2003; MORAN, 2007).
- Linguística Textual e as Novas Tecnologias de Informação e Comunicação (MARCUSCHI, 2001, 2005, 2006; XAVIER, 2005; 2006; SOARES, 2002).

¹⁶ DÓRIA PASSOS, Marci. Comunicação pessoal, 2009.

- Linguística Textual e Hipertexto: KOCH, 2005; MARCUSCHI, 2001, 2005, 2006.
- Estudos sobre interações online (PAIVA, 2005; SANTAELLA, 2007; OLIVEIRA, 2006).

3.3.1 O hipertexto

No contexto das TIC surge o hipertexto, um tipo de documento que tem por principal característica a possibilidade da co-construção de um texto, atribuindo-lhe significado. Segundo Marcuschi (2005, p. 31), no ambiente virtual “*pode-se chegar a uma interação de imagem, voz, música e linguagem escrita numa integração de recursos semiológicos*”.

Lévy (1993) conceitua hipertexto como um conjunto de nós ligados por conexões (os *links*). O conceito de *linkar* ou de ligar textos (e também sites) foi criado por Ted Nelson nos anos 1960 e teve como influência o pensador francês Roland Barthes. Os nós são palavras, páginas, imagens, gráficos, sequências sonoras, documentos complexos que podem eles mesmos ser hipertexto. Os *links* funcionam como portas virtuais que abrem caminhos para outras informações. De acordo com Marcuschi (2000, p. 7), hipertexto “*é um feixe de possibilidades, uma espécie de leque de ligações possíveis. Serve-lhe de metáfora a noção de estrela que não forma um centro, mas vários vértices que se ligam a outros vértices*” (grifo do autor). As ligações são geralmente representadas por pontos na tela que indicam sua origem ou destino. Podem ser palavras ou frases em destaque (negrito, itálico ou em cores), mas também configuram-se em gráficos ou ícones.

O escritor de um hipertexto produz uma série de previsões para ligações possíveis entre segmentos, que se tornam opções de escolha para os usuários. Ao utilizar o hipertexto, passamos a escrever de forma mais interativa, plurilinguística, utilizando recursos midiáticos de sons, texto e imagem em movimento, oferecidos por softwares sofisticados que possibilitam o surgimento de diversos gêneros textuais, elencados em Marcuschi (2005), transpostos no Quadro 1.

	GÊNEROS EMERGENTES	GÊNEROS JÁ EXISTENTES
1	E-mail	Carta pessoal / bilhete
2	Chat em aberto	Conversações em grupos abertos
3	Chat reservado	Conversações duais (casuais)
4	Chat ICQ (agendado)	Encontros pessoais (agendados)
5	Chat em salas privadas	Conversações fechadas
6	Entrevista com convidado	Entrevistas com pessoa convidada
7	E-mail educacional (aula por e-mail)	Aulas por correspondência
8	Aula Chat (aulas virtuais)	Aulas presenciais
9	Videoconferência interativa	Reunião de grupo / conferência
10	Lista de discussão	Circulares
12	Blog	Diário pessoal, anotações, agendas

Quadro 1: Gêneros emergentes na mídia virtual (Fonte: MARCUSCHI, 2005, p. 31)

À lista acima, acrescentam-se novas formas de construção de textos virtuais. Uma das recentes ferramentas utilizadas para essa finalidade é o *Google docs*, na qual os interactantes podem construir um texto interativamente, diretamente na mesma tela, em computadores diferentes. Ou seja, os documentos são alterados simultaneamente pelas pessoas evitando marcações *a posteriori*. Com esse recurso, o texto é realmente construído sincronicamente.

As facilidades possibilitadas pelo ciberespaço têm incentivado professores em aulas presenciais e mediadores a fomentar em seus alunos o uso do hipertexto para tarefas variadas, desde a composição de textos individual até a elaboração de trabalhos coletivos, utilizando editores como o *google docs* (cf. Figura 5). Pelo lado dos alunos, esse modelo de escrita tem suscitado curiosidade, interesse e motivação em sala de aula, constatados pelos resultados positivos no aprendizado, de acordo com depoimentos de professores nos fóruns de práticas pedagógicas com o uso de TIC (BELLONI, 2003; GIUSTA e FRANCO, 2003).

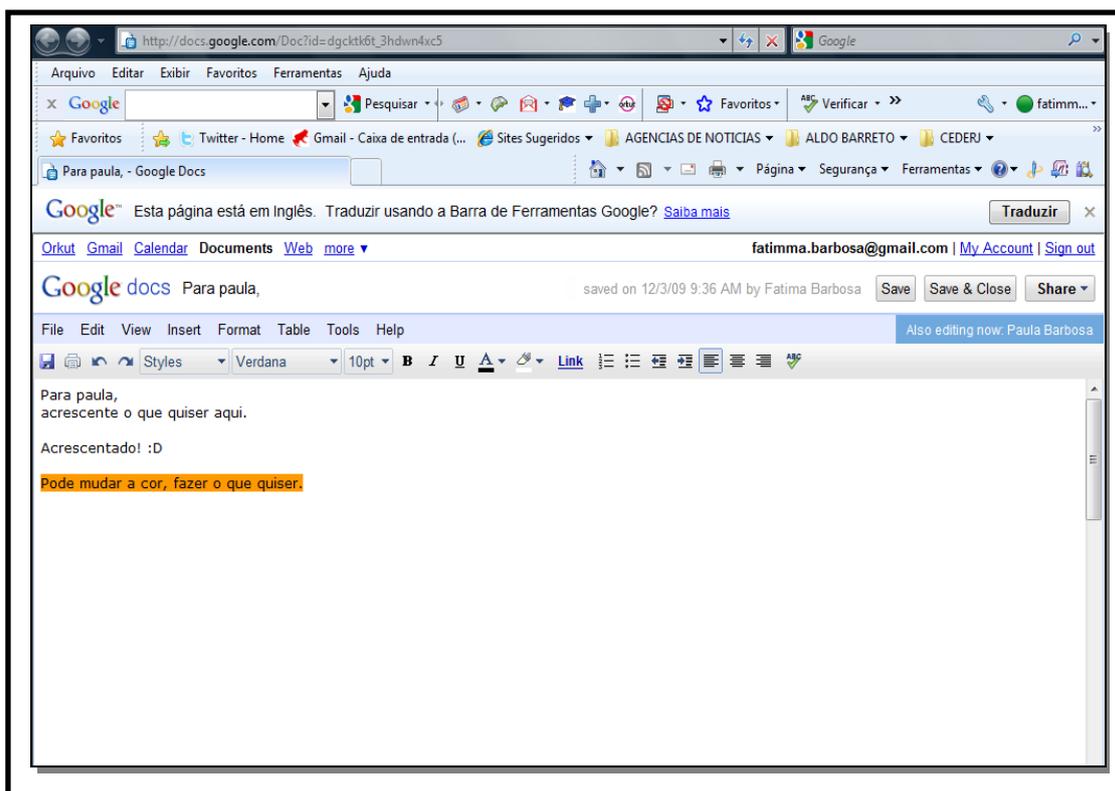


Figura 5: Tela aberta do *Google docs*¹⁷

Dentre as características do hipertexto postuladas por Marcuschi (2000), Xavier (2005), Santaella (2007) destacamos a natureza multissemiótica do tipo textual, na medida em que é uma escrita que interconecta simultaneamente a linguagem verbal à não verbal (musical, cinematográfica, visual e gestual). Na prática de mediação, o hipertexto se apresenta como importante ferramenta de trabalho tanto para o mediador quanto para o aluno, pois ambos ultrapassam as fronteiras da escrita tradicional, linear, e lançam mão de recursos diferenciados de linguagem com múltiplas significações.

Ao apresentar conteúdo multivariado, o hipertexto também se torna fonte de pesquisa, facilitando o usuário em sua tarefa de buscar (in)formação, mesmo em mensagens virtuais que trafegam em ambientes fora do contexto acadêmico, como é o caso de listas de discussões de interesses diversos, contendo de assuntos acadêmicos a entretenimentos, jogos, informática e consumo.

¹⁷ Fonte: < <http://docs.google.com/#search/google+docs> >

A interação por meio de mensagens virtuais busca, em geral, esclarecer o assinante da lista sobre questões apresentadas, com dicas, indicações de sites, de vídeos, livros ou oferecer comentários de *experts* no assunto em debate.

A Figura 6, reflete a representação do hipertexto na concepção do MEC.

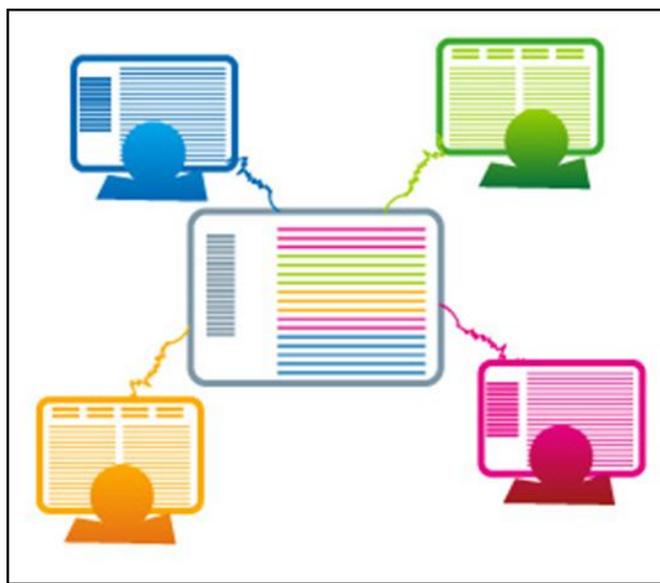


Figura 6: Arquitetura do Hipertexto¹⁸ (Fonte: MEC, 2009)

De acordo com Santaella (2007), a escrita virtual, desterritorializada, implica o domínio das tecnologias de informação e comunicação (TIC), um dos principais fatores de expansão do ensino e da aprendizagem a distância. A escrita hipertextual, viabilizada pelas TIC, é uma escrita colaborativa, coletiva, na qual vários agentes cooperam entre si para a produção de um texto significativo (LÉVY,1996). Aqueles que fazem uso dos recursos multimídias, disponíveis em nossa sociedade, dispõem de possibilidades de ultrapassar as fronteiras do *continuum* fala-escrita (Marcuschi, 2005) e podem aumentar a capacidade de compreensão em outras áreas.

¹⁸ Fonte:

<http://www.webeduc.mec.gov.br/midiaseducacao/material/introductorio/images/etapa2_img_coletiva.jpg>
> Acesso em 10 dez. 2009.

Um bom exemplo de uso das TIC encontra-se na Universidade Estadual Paulista por parte do grupo de pesquisa coordenado pelo prof. João Telles que desenvolve o Projeto Temático “Teletandem: línguas estrangeiras para todos”. Este projeto, apoiado pela FAPESP, foi iniciado em 2007 com previsão para término em abril de 2010 e reúne estudantes de pós-graduação dos campi da Unesp¹⁹. Para se comunicar entre si, os alunos utilizaram o *software* de comunicação *Skype* associado ao programa *TalkAndWrite*, desenvolvido no Brasil. O *Skype* é um programa gratuito de comunicação por voz, também por telefone, e transmite imagens dos participantes por meio de *webcams*. O aplicativo de anotações *TalkAndWrite* disponibiliza um quadro virtual interativo no qual ambos os participantes podem escrever, desenhar e editar as intervenções do parceiro²⁰.

Uma das propostas do grupo do *Teletandem Brasil* é a de o professor atuar como orientador de forma a otimizar os recursos oferecidos pelos aplicativos utilizados por alunos. O professor tem que apropriar-se da competência linguístico digital para atuar junto aos alunos envolvidos no projeto.

3.4 Competência linguístico digital

A competência linguístico digital pressupõe a competência comunicativa (Hymes, 1971), que diz respeito às habilidades e conhecimentos necessários para que os falantes de uma comunidade linguística possam interagir, interpretando e atribuindo significado ao discurso em ação. A competência comunicativa inclui a competência linguística, a competência sociolinguística, a competência pragmática e a competência psicolinguística (PILLEUX, 2001)²¹. A competência linguístico digital requer do falante domínio dos mecanismos da competência comunicativa e dos mecanismos digitais do ambiente online. Resumimos assim:

¹⁹ Projeto Teletandem Brasil. Disponível em: < <http://www.teletandembrasil.org/page.asp?Page=20> >. Acesso em 05 fev. 2010.

²⁰ Programa TalkandWrite. Acesso em 05 fev.2010. Disponível em: < <http://www.talkandwrite.com/pt> >.

²¹ *La competencia comunicativa resulta ser una suma de competencias, que incluye la competencia lingüística, la competencia sociolingüística, la competencia pragmática y la psicolingüística* (PILLEUX, 2001, p. 143-152).

$$CLD = (CC + CD)$$

Onde *CLD (competência linguístico digital)* = (*competência comunicativa + competência digital*)

Para obter Competência Linguístico Digital, o usuário deve aprender a utilizar as normas digitais de convivência virtual. Significa, então, apropriar-se das regras de polidez (Brown e Levinson, 1987), conjuntamente com as regras de polidez online, *e-politeness* (Culpeper et al., 2003), como será visto adiante. O indivíduo que é letrado digitalmente demonstra competência ao realizar práticas de leitura e escrita (Mollica, 2003), que correspondem às tecnologias da sociedade *grafocêntrica* em que estamos inseridos (Soares, 2006). Semelhanças e diferenças de habilidades de registros linguísticos escritos que circulam nos espaços virtuais dão a medida da CLD de cada usuário.

A falta de competência linguístico digital pode ser um entrave na comunicação do aluno dentro de um curso em EAD resultando em consequências, tais como interpretações errôneas nos eventos comunicativos, frustrações para aluno e mediador, afastamento precoce do aluno no curso, Atos de Ameaça à Face (AAF), comportamentos impolidos. No ambiente virtual, o letramento digital constitui uma competência imprescindível para o bom desempenho do aluno e do mediador.

No modelo de ensino a distância, a interação é viabilizada pela escrita e pressupõe a utilização de:

Gêneros virtuais: *Emails, post, e-mensagens (messages)*

Canais virtuais com fins educativos: *Fóruns, Chats, listas de discussão, correio eletrônico, webpages, wikispace.*

Tais gêneros em novo suporte geram necessariamente questões que se impõem no processo de intercâmbio de mensagens no ambiente virtual:

- i) Como comunicar desejos?
- ii) Como expor necessidades?
- iii) Como interagir?
- iv) Que palavras utilizar na comunicação com o professor?
- v) Qual a melhor forma de dirigir-se a alguém por escrito?

Essas perguntas nos ajudarão a observar se o Ambiente Virtual de Aprendizagem (AVA) compartilha ou não das mesmas características interacionais do ambiente de sala de aula presencial.

Investigações em práticas comunicativas indicam que, nas comunidades online, as normas de interação entre os participantes unem-se às normas de polidez para criar um único conjunto de expectativas. As regras de polidez online fazem parte do letramento digital, tema recorrente da sociedade contemporânea, relacionado com as orientações da UNESCO para os países em desenvolvimento. Goffman (1967) afirma que as regras estabelecidas pelo grupo e a definição de situação determinam os sentimentos ligados à face e os distribuídos entre as faces envolvidas.

No ambiente virtual, observamos o surgimento de um código de escrita, o *internetês*, termo ainda não registrado nos principais dicionários, mas que vem sendo discutido na academia. Hoje, essa linguagem, difundida entre jovens, aos poucos vem sendo assimilada pelas diversas comunidades na internet, inclusive a acadêmica, quando da troca de emails entre os pares (XAVIER, 2005; PAIVA, 2005; ARAÚJO, 2005).

O *Wikipedia* assim define *internetês*:

"as palavras foram abreviadas até o ponto de se transformarem em uma única expressão, duas ou no máximo três letras", havendo "um desmoronamento da pontuação e da acentuação", pelo uso da fonética em detrimento da etimologia, com uso restrito de caracteres e desrespeito às normas gramaticais.

O *internetês* apresenta alguns aspectos peculiares na codificação da escrita como abreviações e estratégias icônicas por exemplo, "vc", (você), "kkkk" e "rsrsrsrsrs" (ambos para riso) que em princípio têm a função de economia e imprimem rapidez na digitação. Observam-se, em alguns desses traços, semelhanças com as mensagens transmitidas pelo antigo telégrafo. Portanto, a discussão sobre os efeitos ou danos com o uso dessa linguagem para o aprendizado é rebatido por linguistas como atesta Ataliba de Castilho (2006). Em entrevista à Revista Língua Portuguesa²², Castilho contribui para

²² (CASTILHO, Ataliba de. In: MARCONATO, Silvia. *A revolução do internetês*. **Revista Língua Portuguesa**. Acesso em 01 fev. 2010. Disponível em: <<http://revistalingua.uol.com.br/textos.asp?codigo=11061>>.

legitimar o uso da linguagem da internet ao afirmar que "*a internet pode ajudar a reduzir os excessos da ortografia, e bem sabemos que são muitos. Como toda palavra é contextualizada pelo falante, podemos dispensar muitos acentos. O interneteiro mostra um caminho*" (CASTILHO, 2006, s/p.). As discussões sobre o tema têm surgido tanto no espaço acadêmico como nos espaços além muros universitários.

3.5 Tutor/Mediador

A LDB 9496 prevê que cursos a distância devem ser estruturados utilizando as modalidades de tutoria presencial e/ou a distância. Uma vez adotada a modalidade de tutoria mais adequada para os objetivos de cada curso, o tutor/mediador deve elaborar suas estratégias de trabalho para incentivar, apoiar e manter o aluno ligado ao curso. Esse profissional tem também as tarefas de selecionar e organizar conteúdos de aprendizagem e de avaliação, propondo estratégias diversas de trabalho para facilitar a aquisição de conhecimentos e habilidades pelo aluno. As etapas correspondem em EAD à preparação e à autoria de unidades curriculares e de textos que compõem os materiais pedagógicos apresentados em diferentes mídias (BELLONI, 1999).

De acordo com Barbosa (2004, p. 35): "*A tutoria pode ser vista como o espaço, o meio e a ação do tutor. Espaço onde ele atua, meio de comunicação com os alunos e ação como resultado de seu trabalho*". Pode-se perceber daí um paralelo com os três tipos de funções para o mediador, propostas por Garcia Aretio (2001): (i) a função orientadora, centrada na área afetiva; (ii) a função acadêmica, relacionada ao aspecto cognoscitivo; (iii) a função institucional, referente à formação acadêmica do tutor, ao relacionamento entre aluno e instituição e ao caráter burocrático do processo.

Garcia Aretio (2001) argumenta que, na EAD, a competência comunicativa é fator de extrema importância na relação pedagógica entre tutor e aluno e está relacionada, entre outras atribuições, com a tarefa do mediador de comunicar-se pessoalmente com o discente, incentivando-o a interagir com o grupo de modo a evitar solidão e/ou desistência do curso. Esse tipo de interação que ultrapassa o uso das TIC simplesmente é o nível ótimo que se busca na EAD no que diz respeito ao relacionamento, à comunicação interpessoal (Kerbrat-Orecchioni, 2006) e está problematizada pela hipótese item (A1) da

presente pesquisa “*O envolvimento a distância requer a utilização de mecanismos de comunicações que supram a ausência do gestual e visual*”.

Discorremos sobre orientações acerca do perfil, da competência e das tarefas que um tutor/mediador deve desempenhar. Entretanto, percebe-se pouca discussão sobre a formação profissional desse sujeito. Na perspectiva neoliberal de trabalho, que impõe polivalência, flexibilidade e desvinculação sindicalista, o mediador seria então, em princípio, um mero repassador de conhecimento no processo de aprendizagem do aluno em EAD. No entanto, como veremos adiante, esse agente é de fundamental importância no processo de ensino a distância. Sem o tutor não será possível a interação, o *envolvimento* e, conseqüentemente, a permanência do aluno no curso. Então, há de se designar o lugar profissional deste sujeito no âmbito da Educação, com salário, reconhecimento profissional, vínculo sindicalista, tema deixado em aberto para discussões futuras.

Em função das tecnologias, surgiram novas profissões no século XX e o campo educacional deve observar quais as que estão dentro de seus muros. O mediador (ou tutor) em EAD, com as características que conhecemos hoje, é uma dessas profissões. Para acompanhar esse modelo de educação, que ainda está em processo de implantação efetiva, partimos de constructos teóricos da Linguística para analisar as interações dos sujeitos no cenário da Educação a Distância. Acreditamos que dessa forma estamos construindo um arcabouço teórico de maneira a orientar a prática destes profissionais do ensino. Além disso, a Linguística pode contribuir enormemente para melhorar os procedimentos que envolvem as interações entre os sujeitos de cursos a distância, trazendo reflexões e projetos desenvolvidos por pesquisadores interessados nesse campo de atuação. Se a Linguística também estuda a linguagem em uso, quem estaria mais capacitado para atuar no campo das interações em EAD do que um linguista?

3.6 Novo gênero emergente

Nosso olhar volta-se para a questão do gênero carta e das mensagens como gênero de escrita emergente no contexto das tecnologias de informação e comunicação. As mensagens são o *locus* de ação e atuação da tutoria/mediação e alguns conceitos são

úteis para melhor entender a interação e o processo de mudança nas correspondências online.

Bazerman (2006) assegura que classificar um texto não é tarefa fácil mas é um esforço que deve ser feito, tendo em vista os objetivos finais.

O conceito de gênero, tipo de texto, ou espécies literárias tem sido um permanente quebra-cabeças para estudos literários. Como leitores, críticos, historiadores, professores e escritores, precisamos, com frequência, caracterizar a espécie de texto com que trabalhamos (BAZERMAN, 2006, p. 47).

Para definir o gênero de um texto, o autor apresenta algumas *questões metodológicas e ferramentas analíticas* que utilizamos aqui, segundo as etapas:

- i) enquadrar os propósitos e questões para delimitar o foco;
- ii) definir o corpus;
- iii) selecionar e aplicar as ferramentas analíticas: conceitos analíticos linguísticos, retóricos e/ou organizacionais, além de abordagens que incluam nosso conhecimento de mundo e da comunidade de discurso ao qual pertencemos (BAZERMAN, 2006, p. 38-41).

A princípio pensamos em dois grupos de textos, *comunicação* e *carta*. Percebemos posteriormente que nenhum dos dois gêneros era de fato o que tínhamos em mãos. As *mensagens* estudadas não condizem com o gênero *comunicação*, pois circulam em um ambiente acadêmico, com objetivo de solicitações, avisos, reclamações e elogios.

Yates (2000), em seu estudo sobre a Comunicação Mediada por Computador (*Computer Mediated Communication - CMC*), analisa mensagens enviadas por correio eletrônico e para videoconferência e conclui que, também entre esses dois canais de comunicação, tão próximos como ferramentas virtuais, existem diferenças nas *mensagens*. O autor aproxima o modelo das mensagens virtuais com o “memo” veiculado nas empresas. Para nós, essa comparação não procede devido às características que apontaremos adiante.

Paredes Silva (1988, p. 75) define o gênero carta como uma das “modalidades culturais de comunicação escrita e apresenta semelhanças com uma conversa casual”. Um

aspecto, dentre outros, que diferencia essa conversa escrita da conversa espontânea, segundo a autora, é o fato de haver uma assimetria pois só um dos participantes detém o poder quando apresenta tema e tempo da interação. Acrescenta ainda que a carta deverá ter uma unidade a partir do momento em que se “fecha o envelope” (1988, p. 71). Mas não temos aqui envelope. Nossa embalagem é outra, é um programa de computador que traz a mensagem, que pode permanecer indefinidamente fechada, ou ser aberta logo que se abra a caixa de entrada do correio eletrônico. Além disso, qual seria a assimetria quando o tema já pertence ao universo dos agentes?

Paredes Silva (1988) também menciona unidade de texto, mas esse é um aspecto que não se aplica quando se pensa no hipertexto que, como vimos na seção correspondente ao assunto, pode ter uma arquitetura textual não linear, multidimensional. Mesmo cartas pessoais online podem conter hiperdocumentos em seu bojo levando o leitor a outros links, outros caminhos de leitura. Paredes Silva divide as cartas em tipos e temas e subdivide os tipos em carta de narração/reflexão, carta de conselho, carta de pedido, carta de contato. No ambiente virtual, os temas são muitos, desde notícias de viagens, pedidos de revisão de notas, agradecimentos até desculpas por atraso na entrega de trabalho, no caso de um curso.

Bakhtin (1979, p. 281) afirma que as *Cartas* estão situadas no grupo de “*gêneros primários, próprios de circunstâncias de uma comunicação verbal espontânea*”. No exemplo abaixo (1) essa estrutura primária assemelha-se a um bilhete pessoal.

Para classificar os dados da tese como *carta* segundo Bazerman (2006), Paiva (2004), Paredes Silva (1988) e outros autores seria necessário que as correspondências contivessem as especificidades que identificassem a estrutura composicional pertencentes a este gênero, tais como vocativo e data. No exemplo, a seguir, vemos que os mecanismos apontados na literatura do gênero carta não aparecem na mensagem.

(1) Mediadora Ok. Boa sorte no resultado.
Um abraço,
Mediadora

Paredes Silva classifica os seguintes tipos de estrutura de carta de acordo com os recursos linguísticos: estruturas narrativas, descritivas, procedurais, expressivas e expositivo-argumentativas. Um aspecto que nos interessa na definição de carta apresentada por Paredes Silva (1988; 1997) diz respeito à abrangência desse gênero nos variados domínios discursivos. De acordo com o propósito comunicativo, da intenção, as cartas podem conter notícias familiares ou de amigos distantes, informações, pedido, agradecimento, congratulações, reclamação, cobrança, intimação, prestação de contas, declaração de amor. Com esse espectro de assuntos, a carta pode circular em diferentes esferas sociais pública, pessoal e de trabalho e ser utilizada para os mais variados fins.

Analisando o *continuum* fala-escrita, Marcuschi (2001, p. 42) declara que, se compararmos “*uma carta pessoal em estilo descontraído com uma narrativa oral espontânea, haverá menos diferenças do que entre a narrativa oral e um texto acadêmico escrito*”. Assumimos, então, que não há um gênero puro, há um *continuum* que acarreta na *intergenericidade*, imbricação dos vários gêneros em que um carrega em si funções do outro (MARCUSCHI, 2005).

Segundo Schlieben-Lange (1993), a passagem da fala para a escrita traz em si a des-temporalização, a des-localização, a des-corporificação do indivíduo, contexto que dispõe de recursos corporais que auxiliem a comunicação, recursos paralinguísticos apontados por Culpeper et al. (2003). Para dar conta desse *destituir-se de si*, o indivíduo intelectualiza a comunicação; no lugar do sentimento, busca imprimir a exatidão no conteúdo proposicional (Culpeper et al., 2003). A particularidade das mensagens do *corpus* é a de que, se esse mesmo conteúdo proposicional tivesse sido escrito num pedaço de papel, preso numa geladeira, seria classificado como *bilhete*. Isso nos leva a inferir que o suporte textual também influencia na classificação dos tipos e gêneros textuais, além de concorrer para a *intergenericidade*. Essa definição encontra eco em Bazerman (2006, p. 87) que assegura: “*A manutenção e ampliação dos laços sociais modificaram as relações estabelecidas através das cartas para além do formal e oficial, em direção ao pessoal.*”

Verificamos, principalmente nas mensagens dos alunos, uma proximidade da fala com a escrita, optando ora pelo estilo formal ora pelo informal, fato comum no ambiente

virtual. Textos longos não são os mais indicados nos tempos modernos e as mensagens que compõem os *corpora* deste trabalho são exemplos do que estamos falando.

Adam (2008, p. 257) afirma, referindo-se à forma canônica dos modelos de carta mais conhecidos que, “*apesar de uma inegável diversidade do gênero, a forma epistolar apresenta algumas constantes composicionais*”. Entretanto, percebe-se nas mensagens uma mudança na estrutura do gênero carta. Acreditamos que essa mudança se deva em parte às Tecnologias de Informação e Comunicação que trouxeram para o homem do século XX e XXI softwares que formatam o texto com as mais variadas diagramações e aceleram o tempo de trabalho exigindo correspondência rápida e precisa nas relações cotidianas.

Descritos os traços característicos da carta, há que se definir as mensagens em seus traços distintivos. Elencamos características específicas do gênero carta que não aparecem nas mensagens. Levamos em conta “*o contato inicial com o destinatário, a apresentação e o desenvolvimento do objeto de discurso e a interrupção final do contato ou conclusão*” (ADAM, 2008, p. 257).

(2) Mediadora *Cara Aluna,*
 Seu pedido de revisão por escrito chegou e foi respondido.[PASS]
 Um abraço,
 Mediadora”

O modelo de carta tradicional, em geral, tem a seguinte estrutura: Parte 1: local e data; saudação inicial; Parte 2: corpo do texto (com um ou mais parágrafos); Parte 3: despedida e assinatura. As *mensagens* virtuais que analisamos apresentam uma estrutura diferente: local e data, por exemplo, não são utilizados na introdução porque já estão antecipados na arquitetura da plataforma online e os seguintes dados funcionam como um cabeçalho: o nome do aluno, o polo de pertencimento do aluno, o curso, a data, conforme exemplo (3), a seguir.

(3) Aluna	Aluno	Pólo	Curso	Data
	XXXXXXX de XXXXXX	TRÊS RIOS	PEDAGOGIA	29/11/2007 11h41min
	Anexo:			
	Assunto: Prova 2			
	Olá tutora Xxxx, gostaria de parabenizar pela AP2, foi uma prova muito inteligente, e muito bem preparada, deu oportunidade ao aluno de desenvolver as respostas, e o conteúdo estava bem de acordo com tudo estudado. (sic) Abraço a todos. Fiquem com Deus. <i>Aluna</i>			

Os fatores de mudança detectados nos gêneros que circulam no ambiente virtual são constatados por Yates (2000, p.235) que destaca “*um novo estágio na história da escrita de cartas*”. Algumas vezes, o vocativo é dispensado e o discurso é mais direto com a ausência de registros identificadores. Há mensagens com significativa ocorrência de abreviaturas no conteúdo, mensagens com ícones diversos. Enfim, são mensagens que não se encaixam exatamente no modelo tradicional de carta classificado na escrita tradicional, apresentando indícios do surgimento de novo gênero no espaço virtual, como apontam ADAM (2008); BAZERMAN (2006; 2007); MARCUSCHI (2005); PAIVA (2004); SWALES (2004; 2001) e PAREDES SILVA (1998).

Nesta pesquisa, citamos estudos realizados com interação entre alunos de línguas diferentes. Seria interessante observar (i) como os alunos estão utilizando a língua para a comunicação, (ii) de que forma acontece a interação entre mediador e aluno e (iii) como a mensagem é percebida pelos interactantes. Respostas a (i), (ii) e (iii) podem nos orientar sobre a implementação de metodologias de trabalho com as TIC em sala de aula presencial e a distância, uma vez que os agentes estão utilizando as mensagens como superfície de comunicação.

Vale reafirmar o questionamento do Schlieben-Lange (1993, p. 25): “*o que se modifica quando, em vez de falar, escrevemos?*” Essa é uma questão interessante para este trabalho, pois, como dissemos anteriormente, as correspondências que compõem os

corpora da pesquisa apresentam traços de oralidade ou de semi-oralidade, características tanto da fala quanto da escrita. Em ambas as modalidades, o interactante percebe a necessidade de ser exato, preciso em sua comunicação (máxima da quantidade informacional²³) e recorre ao próprio texto, ao já dito, para ser entendido em sua *mensagem*.

A busca por ser melhor entendido pode gerar mensagens “secas” demais, o que pode acarretar distanciamento entre os interactantes. Por esse motivo, há de se ter atenção para o risco de se ser impessoal em demasia na correspondência virtual sob pena de perder-se o *envolvimento*, embora os dados demonstrem que esse risco é baixo e que as mensagens estão caminhando para o *continuum* fala-escrita.

Na próxima seção, apresentamos os referenciais teóricos que apoiaram as discussões da pesquisa com vista a aplicar o que foi discutido nesta e nas seções anteriores.

²³Recorremos ao Princípio de Cooperação (PC) de Grice (1967), postulado com base nas quatro Categorias Conversacionais, articuladas pelas Máximas e sub-máximas, porque entendemos que são princípios importantes e subjacentes às mensagens veiculadas no contexto virtual. São máximas que se coadunam aos princípios de polidez para evitar, por exemplo, as *flames wars*.

Quantidade: “Faça com que sua contribuição seja tão informativa quanto necessário.” Corresponde às informações explícitas no texto.

Qualidade: “Não diga o que você acredita ser falso; não diga senão aquilo para o que você possa fornecer evidência adequada.” O objetivo é que a afirmação que seja comprovadamente verdadeira.

Relevância ou Relação: “*Seja relevante.*” Deseja-se que a mensagem seja relevante aos objetivos da interação; nessa máxima, deve-se excluir palavras, frases, sentenças que não contribuam para o objetivo principal da mensagem.

Modo ou Maneira: “Seja claro: evite obscuridade de expressão, evite ambiguidades, seja breve, seja ordenado.” Refere-se a “como” a proposição é expressa através de palavras objetivas, com sentido preciso e frases bem estruturadas. Envolve submáximas como: **evite obscuridade de expressão**, tendo em vista que a mesma resulta do uso de termos que não expõem o sentido da mensagem para o leitor; **evite ambiguidade**: use palavras e expressões com sentido definido, preciso e bem delimitado para que possa obter uma interpretação unívoca; **evite prolixidade** desnecessária ao produzir uma mensagem com o máximo de informação e o mínimo de palavras; usufruir da economia da linguagem; **evite desordem** ao organizar as informações num encadeamento temporal, espacial e lógico.

4 PRESSUPOSTOS TEÓRICOS

Acredito que não seja possível começar a compreender o que é a linguagem ou como ela funciona sem ver que a unidade fundamental do significado é o que o falante quer dizer ao produzir um enunciado.

(John Searle, 2007)

O estudo da Polidez de Brown e Levinson, inserida no âmbito da Sociopragmática, apareceu no ano de 1978. Os autores se apoiaram nas pesquisas de Erving Goffman sobre o Trabalho de Face e na noção popular inglesa de perder a face ou ser humilhado em dada situação interacional. Brown e Levinson (B-L) desenvolveram análise sobre a Polidez em três línguas distintas: inglês, tâmil (Índia) e tzeltal (México).

Goffman (1967) definiu a noção de Face e Trabalho de Face (*facework*) “como o valor social positivo que uma pessoa efetivamente reclama para si mesma através daquilo que os outros presumem ser uma linha por ela tomada durante um contato específico” (GOFFMAN, 1967, p. 76-77). Para o autor, “*uma pessoa tem, está em, ou mantém uma face quando a linha que efetivamente segue apresenta uma imagem de si mesma internamente consistente*”.

A preservação da face está relacionada com a cooperação e com a solidariedade partilhada entre falantes e ouvintes cujas relações são construídas em conversações face a face, ou a distância, e resultam em um trabalho discursivo, mediado por estratégias de polidez positiva e negativa. Trata-se, pois, de um construto sociointeracional.

Goffman (1976) assegura que a face é o que temos de mais pessoal, o centro de segurança e prazer, mas que é apenas um empréstimo feito pela sociedade e podemos perdê-la se não fizermos por merecê-la, daí o sentido de co-construção na interação. O autor afirma:

“Toda pessoa vive em um mundo de encontros sociais, que a põe em contato, seja este face a face ou mediado com outros participantes. Em cada um desses contatos, ela tende a pôr em ação o que é, às vezes, chamado uma *linha* – isto é, um padrão de atos verbais e não-verbais através dos quais expressa sua visão da situação e através disso, sua avaliação dos participantes, especialmente de si mesma” (GOFFMAN, 1976, p. 76).

Para Brown e Levinson (1987) face é a imagem pública que todo membro adulto de uma dada sociedade deseja manter, compreendendo dois aspectos relacionados entre si: a face positiva e a face negativa. *Face negativa* diz respeito à preservação do território de ação e da liberdade da pessoa. *Face positiva* está relacionada com a própria imagem da pessoa, com o desejo de ser apreciada.

Esses dois conceitos não são facilmente entendidos e muitas vezes geram confusões de interpretação (PENMAM, 1994; KERBRAT-ORECCHIONI, 2006). A *Face positiva* corresponde ao conjunto de imagens que o interlocutor tem de si e que tenta impor na interação; é o desejo que todo interlocutor tem de ser apreciado e admirado. A *Face negativa* corresponde ao desejo de todo indivíduo em não ter suas ações impedidas pelo outro, de manter sua liberdade, “corresponde ao território do eu” (KERBRAT-ORECCHIONI, 2006, p. 80). Em outras palavras, *face positiva* é a imagem que se deseja que seja apreciada e aprovada e *face negativa* é a liberdade individual que não quer sofrer imposição.

Segundo Bourdieu (1996, p. 271),

cada palavra, cada locução ameaça assumir dois sentidos antagônicos conforme a maneira que o emissor e o receptor tiverem de interpretá-la. A lógica dos automatismos verbais, uma vez que estes conduzem sorrateiramente ao uso comum, com todos os valores e preconceitos que lhe são solidários, encerra o perigo permanente da “gafe”, capaz de fazer volatizar-se num instante o *consensus* prudentemente mantido à custa de estratégias de deferência recíproca.

Kerbrat-Orecchioni afirma que, numa interação entre duas pessoas, quatro faces se encontram presentes. Brown e Levinson (op. cit) demonstram que, durante a interação, são postos em evidência vários atos verbais e não-verbais que constantemente ameaçam a face de uma ou de outra das quatro faces, duas do ouvinte e duas do falante. Quando uma das faces é ameaçada, temos o que B-L denominam de Atos de Ameaça à Face (AAF), do inglês *Face Threatening Act* (FTA).

Nesse sentido, as estratégias de polidez apresentadas por Brown e Levinson vêm para dar conta da tensão entre estar em constante ameaça de perder a face e o desejo de preservar a face que, em Goffman (2002), recebe o nome de *figuração* (a ação tomada pelo interactante para salvar sua face).

4.1 Significado de Polidez: principais conceitos

Em busca do conceito de Polidez, Blum-Kulka (2005) analisou os resultados de uma pesquisa realizada pelos próprios alunos entre 52 famílias de estudantes de uma universidade hebraica e entre 24 famílias judias. Os resultados mostraram que não havia consenso quanto ao significado do termo: para uns, “polidez” estava positivamente associada à tolerância, restrição, boas maneiras, deferência, cordialidade; para outros, referia-se à hipocrisia, a algo não-natural. Blum-Kulka relacionou essa ambiguidade a conotações antigas de polidez na cultura hebraica, que expressa a polidez como metáfora para decoro. Ressalva, porém, que há uma conotação negativa, pois polidez nesse caso refere-se a um comportamento externo usado como invólucro para manter intactas as partes envolvidas na interação e para preservar o espaço do outro (BLUM-KULKA, 2005, p. 257-258). Seria um comportamento adotado culturalmente para manter as aparências em patamares cordiais. Blum-Kulka assinala que a noção de polidez na cultura ocidental finca suas raízes no tratado da polidez de Erasmo de Rotterdam (*De civilitate morum puerilium, 1530*), que recomendava aos jovens da nobreza que não fizessem ou dissessem nada que outros poderiam achar ofensivo.

O *Dicionário de Análise do Discurso* apresenta um breve histórico do estado da arte das discussões sobre Polidez. Segundo o dicionário, surge nos tempos atuais um marcante interesse pelo funcionamento da Polidez “*interesse correlativo ao reconhecimento da importância do nível da relação interpessoal*” (CHARAUDEAU e MAINGUENEAU, 2004, p. 381).

La Taylle (2001), em seu estudo sobre a polidez (que o autor denomina ‘virtude’) e sobre a moral em crianças, descreve:

A polidez traduz certa deferência para com outrem, o reconhecimento de sua existência e valor. É por esta razão que se costuma associar polidez à civilidade, e sua ausência à incivilidade, que é uma forma de violência. (LA TAYLLE, 2001, p. 98)

Essa perspectiva acha-se em sintonia com o trabalho desenvolvido por Robin Penman (1994) no qual é abordada a dimensão moral da polidez entre interactantes, ressaltando-se que, embora a dimensão moral não seja aparente, ainda assim está presente nas relações.

Oliveira (2005, p.1) afirma que “*a polidez tem sido abordada a partir de múltiplas perspectivas e embora não haja uma definição conceitual a respeito, concorda-se que envolve o uso de estratégias verbais e não verbais a fim de manter a interação livre de problemas*”.

No Brasil, é lugar comum uma pessoa se referir à outra que apresenta boas maneiras como uma pessoa que “tem berço”, que “recebeu uma boa educação”. Então, cabe perguntar, o que são esses valores para nós, brasileiros? Como é a polidez nas relações interpessoais?

De acordo com Searle (1981) temos intuição com relação ao significado da palavra, pois somos usuários da língua. Iniciada a pesquisa, e para refutar ou comprovar nossa “intuição”, tivemos necessidade de saber como se dá a apropriação do termo “polidez” e como o termo é utilizado ou reconhecido no cotidiano. O Dicionário Aurélio assim define:

Polidez. [de polido + ez] *s.f.* 1. Qualificação ou estado de polido. 2. Delicadeza, cortesia, civilidade, urbanidade. 3. Estudos linguísticos: indicação dessas qualidades no discurso através da escolha do tom da voz, de formas de tratamento mais ou menos formais (*you versus o senhor/seu*; e ainda o chamamento pelo prenome ou pelo sobrenome) ou de marcadores como *por favor*, *por gentileza*.

Para respondermos à questão, realizou-se uma sondagem sobre o significado de “polidez” numa turma de 40 graduandos, de um curso presencial em uma universidade pública, dos quais 35 responderam. Para isso, foi lançado questionário com duas perguntas:

- (i) O que é “polidez”?
- (ii) Em que situações você utiliza a polidez?

As respostas para (i) foram codificadas em quatro categorias referenciais: a) “*não sei*”; b) *Referência à boa educação*; c) *Referência ao modo de falar*; d) *Referência à limpeza*, tal como apresentamos no Quadro 2. Das quatro categorias, apenas (d) não corresponde aos conceitos de polidez apresentados pelos teóricos nesta pesquisa e foi aplicado no sentido da definição (1), dada pelo Dicionário Aurélio. Inferimos que este sentido seja o de limpeza, mas o texto do verbete não deixa isso claro. Em alguns casos, as respostas referiam-se claramente à pessoa “bem educada”, “refinada” em seus modos. Nesse caso,

polidez seria atributo de pessoas de classe privilegiada social e financeiramente, que conhecem a importância de utilizar a Polidez estrategicamente nas relações sociais e estariam, mais do que sendo polidas, sendo políticas, mantendo as aparências, “*simulando*” serem cordiais, como observou Blum-Kulka (2005).

Respostas (i)		Idade (anos)			
		17-24	25-34	35-45	45-55
a)	“Não sei”	20	-	-	-
b)	Referência à “Boa Educação”	6	-	1	1
c)	Referência ao “Modo de falar”	2	2	-	-
d)	Referência à “limpeza”	3	-	-	-
TOTAL		31	2	1	1

Quadro 2: Sondagem *O que é polidez?*

Nas respostas para a pergunta (ii), houve variação quanto à situação interativa de uso da polidez. Alguns utilizam-na quando em interação “com professor ou alguém já idoso”, outros quando estão em “momentos formais” (3), ou com “pessoas desconhecidas”, “em momento mais rebuscado”, “em algum trabalho acadêmico”. Apenas o informante com faixa etária 45-55 respondeu “para lidar com pessoas em situações em geral”. Logo, pelas discussões apresentadas acima e pelas respostas dos alunos, temos “intuição” de que a apropriação do significado de polidez sofre variação conceitual, aplicando-se ora em relação à gentileza ora a boas maneiras ou, como na única situação apresentada, fazendo parte da personalidade de quem faz uso das boas maneiras.

Entender essa questão se mostra importante na medida em que as diferenças culturais podem gerar mal-entendidos e ruídos na comunicação entre mediadores e alunos de cursos a distância. Cursos nessa modalidade, em particular os que estamos analisando aqui, alcançam dimensões regionais muito variadas, esbarrando em *ethos* culturais diferentes entre as várias regiões, os quais influenciam os relacionamentos entre os interactantes.

A questão do *ethos* foi trazida por Oswald Ducrot, em 1984, na semântica e na pragmática, ao discutir o *ethos* na enunciação. Ducrot (1984) dividiu o locutor em “eu, como sujeito da enunciação e “eu” como sujeito do enunciado. Maingueneau traz o

conceito de *ethos* para a pragmática e para a análise do discurso discutindo *ethos* como a construção do sujeito no discurso. Em “*Imagens de si no discurso: a construção do ethos*”, livro organizado por Ruth Amossy (2005), são apresentados autores que têm discutido *ethos* desde o conceito aristotélico até o pós-modernismo.

Kerbrat-Orecchioni (2006) faz uma tipologia dos atos comunicativos em que apresenta a concepção de relação interpessoal de acordo com o *ethos* de cada sociedade.

- a) Relação horizontal: sociedade de *ethos* de proximidade *versus* de distância.
- b) Relação vertical: sociedades de *ethos* hierárquico *versus* igualitário.
- c) Sociedades de *ethos* consensual *versus* conflitual.

Então, cabe perguntar: qual a natureza de nossa cultura? Qual o *ethos* da cultura brasileira no que diz respeito aos usos de linguagem que definiria ou, segundo Searle (1981), *caracterizaria linguisticamente* o que é polidez nas interações? Se estamos lidando com pessoas com culturas e valores diferentes, como cada um entende o que é polidez? Como o mediador percebe a polidez ou envida atos de polidez?

Para Oliveira (2005, p. 1) “*as ações polidas são fundamentais para refletir sobre a construção de identidades, pois dão uma moldura simbólica e material para os movimentos intencionais dos indivíduos*”. Cabe perguntar, então: como nós, brasileiros, entendemos o que é polidez? Como se constitui nosso *ethos*? Em nosso estudo, a noção de *ethos* que tratamos diz respeito ao que nos apresenta Oliveira (2005, p. 1): “*na atualidade, o processo de construção identitária não prescinde dos comportamentos polidos, mas os relaciona com o Ethos do século.*”

A Teoria da Polidez de Brown e Levinson (1978; 1987) tem sido usada para explicar uma das principais metas e/ou objetivos dos atores sociais: atender aos desejos de face e de manter seu território respeitado. Pressupostamente, é interessante para todos os participantes de um encontro social trabalhar para que tanto os desejos de face do *self* quanto do outro sejam mantidos. A meta é alcançada com o uso de *estratégias de polidez* que, como veremos adiante, são estratégias que os agentes utilizam para manter a interação em harmonia.

Temos, portanto, no jogo de interações, duas forças em tensão: a permanente ameaça de perder a face e o permanente desejo de preservação de face. Se a imagem de um dos agentes é ameaçada, utilizam-se estratégias reparadoras para amenizar a ameaça. Os AAF são divididos em quatro categorias. Atos que ameaçam (a) a face positiva do eu, (b) a face positiva do outro - para evitá-lo utiliza-se a estratégia de polidez positiva, (c) a face negativa do eu, (d) a face negativa do outro - para evitá-lo utiliza-se a estratégia de polidez negativa.

Pedidos de desculpas e confissões são ameaças à face do “falante”; avisos e ordens são ameaça à face do ouvinte; pedidos e oferecimentos podem ser ameaça a ambos os participantes da interação. Portanto, cada FTA²⁴ traz riscos para ambos os interagentes do discurso e o peso dessa ameaça é calculado proporcionalmente pelo risco do FTA, como na fórmula:

$$W_x = D(F,O) + P(O,F) + R_x$$

Onde:

W_x (Peso) é o valor numérico que mede a força de uma dada FTA.

D (Distância) é o valor que mede a distância social entre falante (F) e ouvinte (O).

P (Poder) é a medida de poder entre ouvinte e falante.

R_x (Teor da Imposição) é o valor que mede o grau de cada FTA em determinada cultura.

Poder, Distância e Teor de Imposição são os três fatores que contribuem para o peso da ameaça, mas B-L (1987) pontuam que, nessa soma, também são levados em conta outros fatores sociais que contribuem para a força de uma FTA no ato comunicativo. Deve-se observar para este estudo que, quanto mais indireto é o ato comunicativo, menos risco de ameaça à face. Estamos olhando a indiretividade aqui na perspectiva dos recursos linguísticos apontados na análise dos dados.

As estratégias mitigadoras variam de acordo com a avaliação do risco para a imagem dos participantes. As estratégias de salvamento de face estão relacionadas com o desejo de manter a face, tanto a própria quanto a do outro, e, na iminência de um dos

²⁴ Nesta tese, utiliza-se tanto FTA (*Face Threatening Act*) quanto AAF (Atos de Ameaça à Face).

interactantes realizar um ato de ameaça à face, o emissor pode optar por operar as estratégias de salvamento da seguinte maneira:

- 1) de forma direta, sem ação reparadora (item nº 5);
- 2) com polidez positiva: aponta para a face positiva do ouvinte, de maneira que demonstra que, em algum nível, o falante deseja as mesmas coisas que o ouvinte (mostra pertencimento ao mesmo grupo);
- 3) com polidez negativa: o interagente aponta para satisfazer a face negativa do ouvinte e seus desejos básicos de manutenção de território e de auto-determinação;
- 4) de maneira encoberta, de forma indireta;
- 5) não operá-la.

Nesta pesquisa, temos em foco dois tipos de sujeitos. Um é o tutor-professor (atualmente denominado *mediador*), aquele que ensina e que tem o desejo de ser aceito como o que domina o conhecimento naquele cenário. É ele também quem tem o poder como representante institucional do conhecimento, o que causa a assimetria da relação. Portanto, sempre buscará salvar sua face negativa e sua face positiva, seus sentimentos e seu espaço de prática profissional respectivamente, como podemos ver no exemplo a seguir, no qual a aluna ameaça a face da mediadora com a cobrança do lançamento da nota:

- (4) Aluna “por favor, queria saber qual o motivo da demora da nota de X da AP3?”

Depois, entendendo que sua imagem está sendo desaprovada, a mediadora tenta ressituar sua posição e responde à aluna como as notas são lançadas de modo sucinto e sem aparatos linguísticos indicativos de polidez: não há pronomes de tratamento nem verbos no futuro do pretérito, apenas impessoalização como recurso linguístico de afastamento:

- (5) Mediadora “As notas vão sendo lançadas na medida em que as provas são corrigidas, um abraço, *Mediadora*.”

O outro sujeito é o aluno, aquele que não detém conhecimento do conteúdo da disciplina e não domina as ferramentas tecnológicas. Na interação com o mediador, ele se encontra em situação hierárquica inferior e, nesse caso, faz uso de estratégias de polidez redundantes ou exageradas (comportamento *over-polite*), conforme exemplo (6).

(6) Aluna “Boa tarde, gostaria[Modal] de solicitar revisão de nota da AP3 de X, achei minha nota muita baixa, 2,0, posso estar errada mas acho que fiz uma boa prova. Por favor, [Modal] desculpe o transtorno.
Att,”

Brown e Levinson ([1987] 2007) elencaram uma série de estratégias de polidez utilizadas pelos agentes da interação nos diferentes *enquadres* e *footings*. A estratégia de polidez positiva é uma ação reparadora direcionada à face positiva do ouvinte. A face positiva refere-se ao “eu sou”; a face negativa refere-se ao “meu território”. A seguir, apresentamos as estratégias de preservação da face, de B-L.

Estratégias de polidez positiva (Brown e Levinson, 1987)

- Perceba o outro. Mostre-se interessado pelos desejos e necessidades do outro.
- Exagere o interesse, a aprovação e a simpatia pelo outro.
- Intensifique o interesse pelo outro.
- Use marcas de identidade de grupo.
- Procure acordo.
- Evite desacordo.
- Pressuponha, declare pontos em comum.
- Faça piadas.
- Explícite e pressuponha os conhecimentos sobre os desejos do outro.
- Ofereça, prometa.
- Seja otimista.
- Inclua o ouvinte e o falante na atividade.
- Dê ou peça razões.
- Simule ou explícite reciprocidade.
- Dê presentes.

Numa relação mediador-aluno, nem todos os itens da lista acima estão presentes na interação ou, se estão, é preciso redimensionar a interação. Num ambiente online, fazer piadas pode não ser indicado, pois, mesmo não sendo proibido, pode ser inapropriado, não-político ou impolido (WATTS, 1992 [2005]). O último item - “*Dê presentes*” - raramente aparece na interação virtual, até por conta de questões geográficas, embora se conheçam casos de alunos de regiões distantes que levaram presentes para o tutor como forma de agradecimento ou de acolhimento.

O item 2, cuja máxima é “*Exagere o interesse, a aprovação e a simpatia pelo outro*” (Brown e Levinson, 1987, p. 104), constitui orientação de procedimento que pode causar, de acordo com (WATTS, [1992] 2005), interpretações errôneas entre os interagentes ou um comportamento inapropriado (*over-polite*), conceito paralelo na Pragmática para hipercorreção.

As estratégias de polidez negativa são ações reparadoras direcionadas à face negativa do ouvinte, ao seu desejo de manter o território de ação preservado. Essas regras são aplicadas aos dois agentes da interação. No entanto, no caso de uma interação entre mediador e aluno, acreditamos que nem todas as estratégias de polidez negativa, elencadas abaixo, podem ser postas em prática, como é o caso, por exemplo, de ‘seja evasivo’. O mediador deve ser sempre claro, objetivo, mas nunca evasivo. O aluno precisa de respostas claras e fundamentadas.

Estratégias de Polidez Negativa (Brown e Levinson, 1987)

- Seja convencionalmente indireto.
- Questione, seja evasivo.
- Seja pessimista.
- Minimize a imposição.
- Mostre respeito.
- Peça desculpas.
- Impessoalize o falante e o ouvinte. Evite os pronomes "eu" e "você".
- Declare o FTA como uma regra geral.
- Nominalize.
- Vá diretamente como se estivesse assumindo o débito, ou como se não estivesse endividando o ouvinte.

O mesmo acontece para as estratégias de polidez *off record*: numa relação pedagógica que visa à construção do conhecimento do aluno, seria inadequado para a interação utilizar todas as estratégias de indiretividade, já que causam evasivas ou vaguidade na comunicação, o que não é recomendado na construção de conhecimento. Esta estratégia não condiz com a profissão de professor.

Estratégias de Polidez de Indiretividade (*off record*) (Brown e Levinson, 1987)

- Dê pistas.
- Dê indícios de associação.
- Pressuponha.
- Diminua a importância.
- Aumente a importância.
- Use tautologias.
- Use contradições.
- Seja irônico.
- Use metáforas.
- Use perguntas retóricas.
- Seja ambíguo.
- Seja vago.
- Supergeneralize.
- Desloque o ouvinte.
- Seja incompleto, use elipse.

No entanto, existem divergências quanto aos postulados universais da Teoria, principalmente no que diz respeito à sua aplicação para diferentes culturas. Segundo Lim (1994), um atributo positivo em uma sociedade ou grupo pode não ter o mesmo valor para todos ou pode mesmo ser considerado negativo em outros. Os próprios Brown e Levinson (1987, p. 244) frisam que a “universalidade” da teoria se aplica especificamente a:

- i) *The universality of face, describable as two kinds of wants.*
- ii) *The potential universality of rational action devoted to satisfying others' face wants.*
- iii) *The universality of the mutual knowledge between interactants of (i) e (ii).*

Sara Mills (2003) faz várias críticas ao modelo de Brown e Levinson dentre as quais a manipulação do uso de estratégias de polidez para encobrir a falta de sinceridade nas

interações. Ela aponta problemas com o modelo apresentado pelos autores: problemas com os constituintes de polidez e problemas com a metodologia utilizada pelos autores.

Mills considera a Polidez um assunto muito mais complexo, que envolve o estudo dos comportamentos individuais mais do que de regras sociais. A autora argumenta também que Brown e Levinson não discutem profundamente a questão da impolidez e faz um ensaio sobre o tema. Mills (2003) enfatiza que a impolidez não tem sido objeto de estudo tanto quanto a polidez, mas salienta que polidez e impolidez não são semanticamente lados opostos: para que um ato impolido aconteça não necessariamente aconteceria um ato polido e vice-versa, não podem ser vistos simplesmente como dois polos opostos. A autora acredita que impolidez tem sido imputada em função do comportamento de alguém mais do que pela qualidade da declaração dada. Pela perspectiva de Mills devemos observar os discursos em uso e não o comportamento do falante.

Para Leech (2006) existem dois tipos de escala de polidez: a polidez relativa e a polidez absoluta. Polidez relativa está relacionada com as normas dadas pela sociedade, por um dado grupo ou situação, é sensível ao contexto e é bidirecional. Polidez absoluta não depende do contexto, é analisada fora da situação e indica o uso de modalizadores para atribuir escala de polidez e registra graus de polidez em termos léxico-gramaticais e na interpretação semântica das declarações. Leech (2006, p. 6-7) exemplifica²⁵: Nós podemos julgar que Pode me ajudar? (como um pedido) é mais polido do que Ajude-me e menos polido do que Poderia me ajudar? O autor argumenta também que o princípio de polidez não está sempre operando pois podemos ser impolidos tanto quanto polidos, corroborado por Culpeper (1996), em seu artigo “*Towards an anatomy of impoliteness*”, ao afirmar existir um *continuum* entre polidez e impolidez. Embora esteja num *continuum*, o ato de (im)polidez pode acontecer a qualquer momento da interação rompendo as regras preestabelecidas de convivência.

Kerbrat-Orecchioni (2006) faz uma retrospectiva da Teoria da Polidez de B-L e observa que o modelo se assenta em uma concepção negativa, como se os interactantes vivessem em constante tensão, numa relação quase “paranóica”. A autora então apresenta uma

²⁵ Leech, G. (2006, p.7): “*We can judge that Can you help me? is more polite, as a request, than Help me, and is less polite than Could you possibly help me?*” E acrescenta: *This scale is unidirectional, and registers degrees of politeness in terms of the lexigrammatical form and semantic interpretation of the utterance.*”

contribuição ao modelo de B-L para os atos atenuadores ou mitigadores, que denomina *Face Flattering Acts* (FFA). Esse termo designa os atos que representariam o lado positivo dos FTAs, seriam os "anti-FTAs" (Kerbrat-Orecchioni, 2006, p.81-82). São os atos valorizantes das faces em interação e são representados por elogios e lisonjas. Para o escopo deste trabalho, não enveredamos pela teoria de Kerbrat-Orecchioni.

4.2 Polidez, Impolidez e Envolvimento

A literatura mostra que em geral as normas de polidez são universais uma vez que, em toda sociedade de cultura, existem regras de conduta e de relacionamento que são seguidas pelos seus indivíduos. Quando violadas, os falantes largam mão das estratégias de salvamento para mitigá-las, entendendo que “*a perda da face é uma falha simbólica que tentamos evitar, na medida do possível, a nós mesmos e aos outros*” (KERBRAT-ORECCHIONI, 2006, p. 80).

A polidez existe para salvar a face, a imagem que construímos de nós e o espaço a que nos pertence e que não queremos ver invadidos. Se temos face positiva e face negativa, temos polidez positiva e polidez negativa. Portanto, os conceitos de face e polidez estão intrinsecamente relacionados e não dizem respeito apenas a uma questão da construção da imagem mas de identidade.

Enquanto norma, institucionalmente investida de uma carga simbólica, a polidez converte-se em ritualização de gestos e discursos e assume, com frequência, uma função ambivalente de inclusão e exclusão dos indivíduos no espaço e na temporalidade em que é constituída.

Diante desta complexa realidade, o que é considerado uma "regra de convivência" posiciona identitariamente os indivíduos nas diferentes ocasiões. Ao mesmo tempo, no intercurso dessas figurações sociais, é redimensionada pelos usuários da linguagem como "ações políticas" que invocam uma escolha típica da contemporaneidade, a escolha entre "ser" e "parecer" com a intenção de dar sentido às práticas e relações sociais (Oliveira, 2005, p. 1).

Segundo La Taylle (2001, p. 98) “*salvo nos casos de clara hipocrisia, a polidez é sinal de mínima expressão do respeito moral pelo outro.*” As estratégias de polidez positiva

possibilitam a aproximação e a solidariedade; as de polidez negativa enfatizam a distância. Nas *estratégias de polidez negativa*, o desejo comunicativo do falante é o de não se impor ao ouvinte, indicando haver, paradoxalmente, uma distância social e/ou certo formalismo na interlocução, como em (7):

(7) Aluna “Caro tutor,
 Enviei minha AD2, via correio, em carta registrada.
 Atenciosamente.
 ...”

Nesses casos, o falante procura elevar o tratamento em relação ao ouvinte, com manifestações de deferência, ou utiliza expressões honoríficas, recursos que aumentam a distância social e o poder em relação ao ouvinte. Ainda em La Taylle, encontramos que:

As diversas formas da polidez, mesmo que superficiais e não sinceras, podem traduzir atitudes respeitadas, de consideração pelo outro; logo, a sua ausência pode traduzir intenção de desprezo, de agressão, de violência (LA TAYLLE, 2001, p. 98).

Goffman (1979) denominou *footing* à postura ou alinhamento dos interlocutores uns em relação aos outros esclarecendo que a projeção do *eu* de cada indivíduo torna-se explícita e, portanto, visível e identificável no decorrer da interação. O *footing* dos falantes expressa a maneira como eles produzem e recebem as elocuições dos outros integrantes da interação. Goffman, (1979 [2002], p. 75) afirma que “*a mudança de footing está comumente vinculada à linguagem; quando este não for o caso, ao menos podemos afirmar que os marcadores paralinguísticos estarão presentes*”. Nessa proposição, Goffman está se referindo às interações presenciais. No estudo em tela, estamos falando da linguagem em interação escrita, o que exige a utilização de mecanismos paralinguísticos ou um esforço dos agentes em escrever melhor, em ser melhor entendido (op.cit.).

Em sua obra *Frame Analysis*, Goffman (1979) define enquadres como uma metáfora tangível para se compreender o que inúmeros sociólogos denominam “conhecimento prévio”, “contexto”, “situação social”. Enquadres, assim, são estruturas sociais reconhecidas pelos interactantes, numa relação dinâmica de construção de significados,

tendo como principal *locus* de expressão os aspectos semióticos da comunicação humana em relação íntima com a linguagem. Dito de outra maneira, enquadre é a busca do sentido implícito da mensagem, é a busca de tentar entender o que não está dito, mas que está significado.

Segundo Tannen e Wallat (2005, p. 189) “*a noção interativa de enquadre, então, refere-se à percepção de qual atividade está sendo encenada, de qual sentido os falantes dão ao que dizem*”. No caso desta pesquisa, os dados são escritos diretamente do falante para o ouvinte (da escrita para a escrita) e não existem filmagens. Portanto, com exceção dos *emoticons*, os mecanismos paralinguísticos não serão observados neste trabalho, conquanto, os enquadres, nesta pesquisa, são as próprias mensagens inseridas em cada contexto situacional que lhes deu origem.

O estudo da Polidez nas interações online (*E-Politeness*) é assunto ainda recente nos meios acadêmicos. Segundo o editorial do *Journal of Pragmatics*²⁶, apesar de ser um campo em crescimento, ainda existem poucas pesquisas discutindo polidez, face e identidade no contexto online. *E-polidez* é a tentativa de preservar a própria face e a face dos outros nas interações e nas correspondências trocadas no espaço virtual, respeitando as regras de convivência online estabelecidas *a priori*. Convencionou-se chamar *e-polidez* para as regras de polidez online tradução livre para *E-Politeness*, termo cunhado por Graham (2007).

Goffman (1967) afirma que as regras estabelecidas pelo grupo e a definição de situação determinam os sentimentos ligados à face e os distribuídos entre as faces envolvidas. Investigações em práticas comunicativas indicam que, nas comunidades online, as normas de interação entre os participantes unem-se às normas de polidez para criar um único conjunto de expectativas.

Fora do âmbito acadêmico, as regras são conhecidas como *netiquetas*. Os usuários preestabelecem um acordo tácito de etiquetas comportamentais para a interação online e muitas dessas regras são realizadas através de recursos ortográficos, tal como a utilização de caixa alta (letra maiúscula em todo o texto) para significar que a pessoa

²⁶ “This is an increasingly important context, and yet there has been limited research so far on identity, face and politeness concerns in online contexts” (SPENCER-OATEY e RUHI 2007, p. 637).

está falando alto ou gritando. A caixa alta é um código de transcrição de dados da linguística. No entanto, se o aluno desconhece as regras online, pode escrever o texto todo em caixa alta, como encontramos nos dados do curso de Pós-graduação (cf. exemplo 8).

(8) Aluna

OI MEDIADORA, JÁ LI AS NOVAS ORIENTAÇÕES, SÓ QUE ESTOU COM UMA DÚVIDA E ACREDITO SER A MESMA DA ALUNA 2, COMO JÁ ENVIAMOS O NOSSO TRAB SOBRE O SEMINÁRIO -CINEMA, NESSE CASO SOMENTE EU E A XXXXXX ESCREVEMOS NOSSO TEXTO, COMO VC PODE TER PERCEBIDO ESPERAMOS OS COLEGAS E NADA!

[...]

POR FAVOR ME RESPONDA!

UM ABRAÇO,

Aluna 1

Em (8), embora a escrita toda em caixa alta (que significa gritar com o ouvinte) represente ato de impolidez, a resposta da mediadora à aluna demonstra que aquela não considerou essa escrita em dissonância com as regras preestabelecidas como ameaça à face, mas em outras situações a falta de competência tecnológica pode contribuir para o AAF se não for observada a intenção do falante. No caso em tela, a mediadora entende o ato como falta de domínio tecnológico da aluna e responde-a de forma amistosa e encorajadora, em (9).

(9) Mediadora

Oi, *Aluno e Aluna*,

Penso que agora, com os prazos prorrogados, TODOS deveriam tentar fazer as atividades propostas. Sugiro que o grupo leia o que foi escrito e traga mais contribuições, se for possível. Entre vocês, pode ser escolhido alguém para fazer a finalização do trabalho.

Essa atividade é para ser feita em grupo, não há casos individuais e é uma das notas do curso. Então, vamos juntos fazer as tarefas pedidas. Não é difícil, vocês conseguem. Comecem a interagir aqui, nesse fórum, e vocês verão que o trabalho crescerá.

Aguardarei vocês,

Mediadora

O conhecimento das regras de polidez no mundo virtual evita o surgimento de *flamings* (mensagens de cunho hostil e ofensivas, geralmente trocadas em fóruns, que podem desencadear uma *Flame War* - guerra de insultos). Os praticantes dessas ações são denominados *flamers*. Esse problema foi evitado em determinada situação do curso quando houve formação de grupos para realização de um seminário virtual. Os alunos foram agrupados aleatoriamente e já recebiam do mediador a formação final. Mas, no decorrer dos trabalhos, muitos alunos não apareceram. Essa situação causou incômodo entre os componentes que preferiram utilizar o email pessoal para comunicar a insatisfação à mediadora. Se os alunos tivessem utilizado o fórum, canal onde todos veem a mensagem de todos, essa situação poderia ter desencadeado muitos contratempos. A estratégia polida que os alunos encontraram para evitar a *flame war* foi enviar email particularmente para a mediadora, como o exemplo a seguir.

(10) Aluna Boa noite *Mediadora*,
 Estou preocupada a respeito do seminário, pois meu grupo não
 está participando.
 O que faço?
 Aguardo resposta urgente.
 Abraços
 Aluna

No contexto onde empreendemos esta pesquisa, pensamos ser difícil acontecer uma *flame war* dado o comprometimento institucional de ambas as partes, tanto do mediador quanto do aluno. Isso não quer dizer que não existam situações constrangedoras ou mesmo de impolidez, o que já seria um primeiro passo para desencadear uma *flame war*. O comportamento político (Watts, 2002 [1995]), necessário ao bom convívio, é a tônica da interação nas relações entre os agentes produtores dos dados aqui analisados. Em um ambiente não monitorado ou que não envolva situações de trabalho, pode ser que não aconteçam as mesmas situações de polidez. Cabe aos usuários fazer valer as regras de *netiqueta*, para o caso dos ambientes virtuais não institucionalizados.

Os *emoticons* (*emotion* (emoção) + *icon* (ícone)) e *Smiles*, as “carinhas” disponíveis na Web ou dentro dos sites de relacionamentos como o *MSN*, são recursos utilizados para reproduzirem sentimentos e sensações. A difusão de *smiles* começou nos meios

universitários, em 1982, nos tempos em que a WWW ainda eram a Arpanet e Usenet. Curiosamente, uma das primeiras pessoas a utilizar os símbolos (:-) e :-(para amenizar a seriedade das mensagens trocadas entre os colaboradores foi Scott Fahlman, da *Carnegie Mellon University*, ou seja, a difusão destes símbolos partiu do meio acadêmico.

Atualmente, os *emoticons* (Figura 7) estão difundidos entre usuários de internet de muitos países tornando-se uma linguagem representativa de sentimentos. Já existe uma grande variedade de “carinhas” disponíveis para os internautas reproduzirem seus sentimentos, como: *Badoo*, *South Park MSN*, *CrystalXP-Smiley-pack*, *Hawki-Emoticons*, *Big Emoticons*, *Sapinhos Emoticons*, dentre tantas modalidades que agora oferecerem animação e som agregados à imagem.

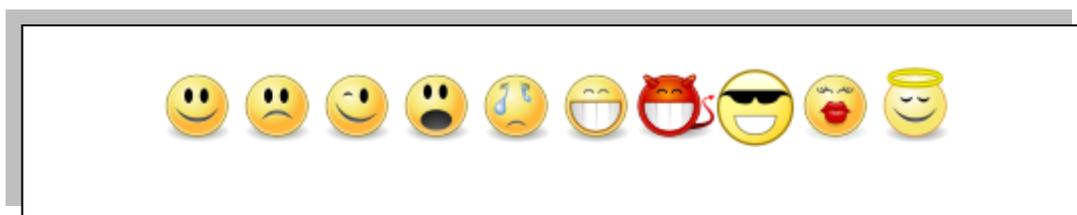


Figura 7: Os *Emoticons* (Fonte: Wikipedia²⁷)

A ressalva a ser feita para o uso destas imagens, fixas ou animadas, diz respeito à adequação para o estado emocional do destinatário. Nem sempre esses recursos icônicos são adequados às situações. Corre-se o risco de cometer AAF se numa situação de lamento, como no exemplo abaixo utilizarmos qualquer tipo de *emoticons*. Mesmo utilizando-se uma “carinha” triste [😞] não ficaria definido exatamente o estado emocional da aluna.

- (11) Aluna *Olá Mediadora,*
 Estive com muito problema neste final de ano, principalmente
 saúde, se não fosse pedir muito, [...]

Até que ponto o uso das imagens reproduzidas na Figura 7 numa mensagem virtual corresponderá fidedignamente ao estado de espírito do receptor? Em alguns casos, pode

²⁷ Wikipedia. Disponível em: <http://pt.wikipedia.org/wiki/Emoticon/>

ser uma espécie de “quebra gelo”, como foi a intenção de Scott Fahlman²⁸ ao utilizar pela primeira vez as imagens, mas, em outros casos, pode causar mal entendido. Há de haver por parte do usuário *e-competence* necessária para saber o momento certo de lançar mão dos recursos gráficos.

Numa das mensagens analisadas, foi encontrado um caso de pertinência e quebra de gelo. Depois de algum tempo no curso, o aluno pergunta à mediadora quem seria a sua mediadora. Ou seja, até aquele momento, ele ainda não havia se dado conta de que estava falando o tempo todo com a própria. Então, a mediadora enviou duas mensagens para o aluno:

(12) Aluno Olá *Mediadora*! Preciso de um esclarecimento: quem é meu mediador(a)

(12a) Mediadora Oi, *Aluno*,
 Já descobriu? 😡
 Será que seu ou sua mediadora está incógnito? 😎
 Abraço fraterno,
Mediadora 😊

(12b) Mediadora Oi, *Aluno*,
 Sua mediadora sou eu. Espero que não fique triste por isso...
 Risos. 😊
 Abraço fraterno,
Mediadora

(12c) Aluno Não percebi obvio rsssss.

Na primeira mensagem, a mediadora utiliza o ícone vermelho com cara de “diabinho” demonstrando “raiva” por ele, o aluno, ainda não saber que ela é sua mediadora. Em seguida, utiliza um ícone com óculos escuros para demonstrar o disfarce e, na terceira linha utiliza o ícone sorrindo. Percebe-se que houve uma gradação no uso dos ícones

²⁸ Ver: < <http://en.wikipedia.org/wiki/Emoticon> > e < http://en.wikipedia.org/wiki/Scott_Fahlman >. Acesso em: 12 dez. 2009.

possivelmente na tentativa de evitar mal entendidos. A mediadora correu risco ao utilizar o primeiro ícone, porém, o aluno entende a intenção da mensagem e responde também de forma descontraída em (12c).

Observamos outra mensagem na qual a aluna está sem entender a atividade e pede ajuda à mediadora com o ícone *smiles*, uma “carinha” simbolizando tristeza. Inferimos então que a aluna está se sentindo triste pelo seu desconhecimento do assunto. No caso, a mensagem tem conotação afetiva, é um pedido de ajuda representado pela carinha de desespero do ícone.

(13) Aluna *Mediadora,*
 Como vai ser esse seminário? Preciso de orientação.
 
 Aluna

Examinar os aspectos de (im)polidez nas interações é uma tarefa complexa, uma vez que percepção quanto à polidez ou impolidez varia de um indivíduo para outro (Graham, 2007) e tão mais difícil se torna quanto maior for a distância em relação ao interlocutor. Nem sempre se pode fazer uso de carinhas porque nem toda situação favorece emprego. Os recursos podem ora servir como auxílio para alguns eventos, ora ser inconvenientes para outros. Por exemplo, se um aluno está reclamando de nota de prova, não cabe ao mediador utilizar ícones ao respondê-lo para não causar qualquer tipo de erro de interpretação.

Culpeper et al. (2003), a partir dos estudos de Watts (1992 [2005]), indicam os componentes da prosódia numa interação a distância. Segundo os autores, para representar a fala, pode-se fazer uso de *pitch (intonation)*, *loudness*, *speed and voice quality*. Como esses fenômenos estão ausentes na escrita, há necessidade de se utilizar recursos paralinguísticos, além dos linguísticos, que deem conta da falta de marcadores prosódicos presentes na interação face a face. De acordo com os autores, a prosódia pode ser um importante fator para identificar uma dada declaração como (im)polida. No entanto, o que se percebe é que esses mecanismos linguísticos nem sempre fazem parte da interação entre os indivíduos.

Portanto, os ícones não podem servir para todo evento de interação. Advogamos que o Ambiente Virtual de Aprendizagem não compartilha as mesmas características interacionais do ambiente de sala de aula presencial já que, na sala de aula presencial, os recursos paralinguísticos são suficientes para dirimir mal-entendidos ou dissipar dúvidas, já no AVA nem sempre isso é possível.

Richard J. Watts (2005) apresenta um modelo de polidez para comportamento político/apropriado, não político/inapropriado, polido e impolido e constroi uma linha imaginária em que se escalonam comportamentos numa relação social: no eixo superior, Watts coloca comportamento político/apropriado. Nesse eixo, ele traça uma linha pontilhada e divide entre comportamento polido (marcado positivamente) e impolido (não marcado). No outro eixo, ele insere o comportamento não-político/inapropriado. Entre um eixo e outro, registramos comportamentos que vão do ‘rude’ ao ‘*over-polite*’ (ver Figura 8).

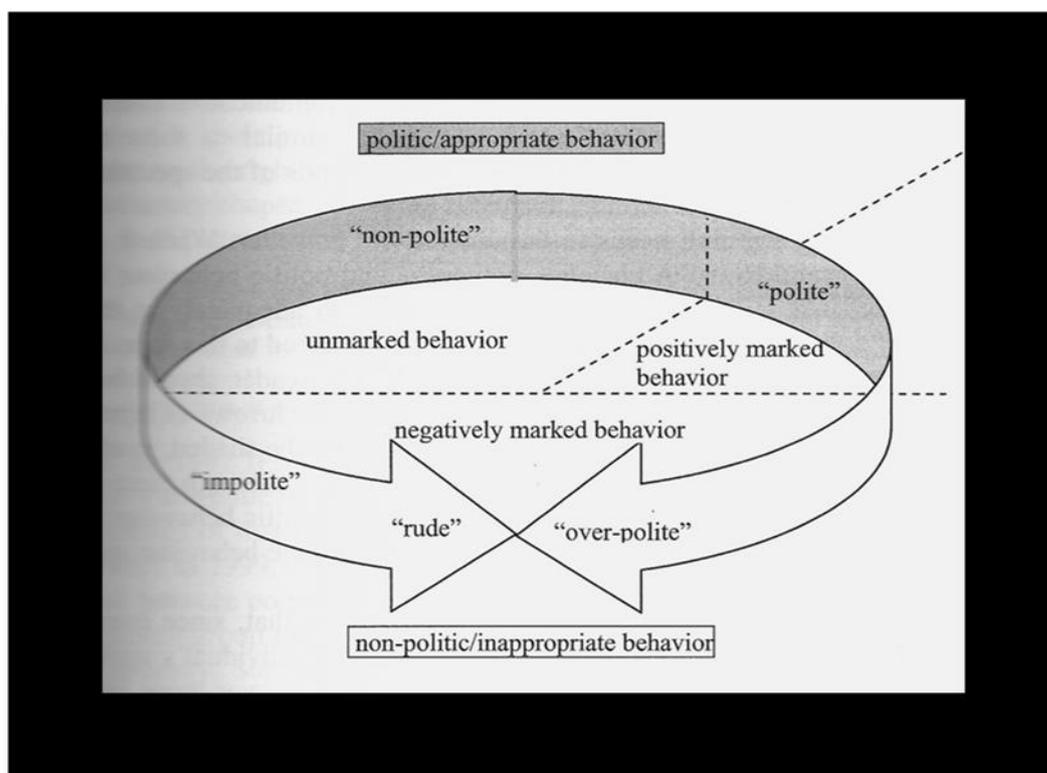


Figura 8: *Relational work* (Fonte: WATTS, 1992 [2005], p. xliii)

disciplina, a intenção dele não está clara mas a ausência de mecanismos denotadores de polidez leva-nos a inferir que há um AAF.

Uma das hipóteses da pesquisa prende-se à distinção: “*o professor (tutor) busca o envolvimento enquanto o aluno encontra meios de distanciamento*”. O distanciamento na modalidade a distância resulta em baixo rendimento de aprendizagem e é motivo de preocupação constante dos profissionais responsáveis por avaliação e desenvolvimento; o retorno (*feedback*) na interação é extremamente importante, pois a falta de contato com o aluno pode afastá-lo definitivamente do curso.

O mediador deve criar condições propícias para causar o envolvimento que se relaciona com a questão lançada: “*atingir o envolvimento com o interactante em EAD requer habilidade verbal em texto escrito específico?* Em mensagens trocadas entre um aluno e a mediadora, percebe-se a preocupação de ambos: ele, preocupado com a dificuldade da colega em acompanhar o curso; a mediadora, preocupada que a aluna não desista. Nessa tentativa, a mediadora utiliza palavras de incentivo.

(15) Aluno Estou fazendo atividades e trabalhando junto com uma colega de trabalho [...]. Ela teve algumas dificuldades, mas não vai desistir, ajude-a também.

(15a) Mediadora Não deixaremos ela desistir. Não podemos desistir de nada (...) Diga a ela para ela postar as mensagens que juntos conseguiremos. As dificuldades são para todos, e os ganhos também.

Em seu artigo “*Integration and involvement in speaking, writing, and oral literature*”, no qual analisa dados de língua falada e língua escrita entre estudantes de graduação, Chafe (1982) distingue língua falada de língua escrita e afirma que oradores (falantes) e escritores se relacionam diferentemente com sua audiência. Chafe atribui essa diferença ao fato de o orador estar face a face com seu ouvinte e ter mais condições de monitorar as reações do interlocutor, uma vez que ambos compartilham grande quantidade de conhecimento sobre o mesmo evento de comunicação. Chafe apresenta os termos **Envolvimento** (para a fala) e **Distanciamento** (para a escrita) como diferenciadores de cada evento.

O dicionário etimológico²⁹ registra o verbo envolver como derivado de volver (v.), que significa mudar de posição ou de direção, voltar, revolver. Envolver (do lat. in-vōlvēre) significa abranger, abarcar, prender. Envolvimento torna-se tema muito caro para EAD, pois temos a intuição de que é pelo *envolvimento* que podemos manter o aluno a distância contactado e interessado no curso em que está matriculado. Nesse ponto, fazemos distinção que entendemos ser de importância fundamental para estudos futuros em EAD. A interação viabilizada pelas TIC seria constituída apenas de perguntas e respostas enquanto envolvimento, produzida e fomentada pelo mediador e/ou aluno, implica em agregar solidariedade, compartilhamento, afetividade na relação mediador-aluno.

Chafe (1982) assegura que um dos mecanismos utilizados para causar distanciamento na escrita é a utilização (i) da voz passiva e (ii) de casos de nominalizações. Segundo o autor, a escrita apresentaria um grau menor de interação por não possuir os mesmos mecanismos de envolvimento que a fala. Para a EAD, essa questão é crucial, pois a maior parte das interações é feita pela escrita. No entanto, como estamos diante de *um novo gênero de escrita* que, veremos adiante, se aproxima da fala em ação, nos perguntamos se poderíamos aplicar os mesmos processos observados por Chafe também na EAD. Note-se que o autor conclui que, embora os mecanismos da fala estejam presentes nos dados de escrita, é baixa a frequência para sustentar generalizações. Os resultados são descritos na análise de dados.

Chafe (1982, p. 36) trabalhou com amostra em quatro categorias de linguagem: “1) língua falada informal; 2) língua falada formal; 3) língua escrita informal; 4) língua escrita formal.” Chafe (op. cit., 45) assume que “*falantes interagem com sua audiência, escritores não*” e apresenta a voz passiva e o pronome de primeira pessoa como dispositivos linguísticos que estariam relacionados com o distanciamento e a proximidade, respectivamente. Observando os dados, vimos que há um *continuum* entre a categoria 2 e a categoria 3. Nossa hipótese, então, é que as mensagens via internet estão se estabelecendo em um *continuum* de mutação da fala para a escrita (Mollica, 2003; 2000). Sendo assim, o que Chafe postula acima não pode ser aplicado integralmente à pesquisa já que encontramos indicadores de *envolvimento* nos dados

²⁹ CUNHA, A.G. Dicionário etimológico. 2ª ed. – 15ª impressão - Rio de Janeiro: Nova Fronteira, 2002.

analisados. Além disso, Chafe (1982) aponta mecanismos que propiciam o envolvimento na fala, ausentes na linguagem escrita. No entanto, encontramos esses mecanismos de fala também presentes na amostra, cf. (16), (17) e (18) a seguir. Esse fato pode denotar que a escrita nas mensagens online está próxima da fala.

i) *Referência à primeira pessoa*: referência do falante sobre si mesmo (*eu*), incluindo *nós*, e, acrescentamos, *verbos em primeira pessoa*.

(16) Aluno “Estou em dúvida na questão 4.” - (verbos em 1ª pessoa)

ii) *Monitoramento do fluxo da informação*: o falante monitora o canal da comunicação, utilizando expressões fáticas como: *mas, bem, então, olá, tudo bem?*:

(17) Aluna “Olá, sou Aluna, aluna de (...) do polo (...).” - (função fática)

Nos dados há vários casos da utilização de exclamações ou interpelações comprovando a função fática para testar o canal:

(18) Aluna “Oi... Boa tarde.[Modal] Sou aluna de (...) do primeiro período.”

Nesse sentido, inferimos que estamos diante de um *continuum* da fala para a escrita no texto virtual, uma vez que os mecanismos da fala se verificam na escrita (MARCUSCHI, 2001; KOCH, 2008; PAREDES SILVA, 2007).

Outro fator que pode causar distanciamento entre os interactantes se ancora na assimetria no interior das relações. Kerbrat-Orecchioni (2006, p. 69) relaciona assimetria discursiva nas interações na perspectiva interpessoal. A autora sentencia que as interações afetam, alterando ou mantendo as relações consigo e com o outro. Kerbrat-Orecchioni discorre sua análise para além da problemática das estruturas conversacionais e traz para o debate a questão da distância da relação mesma que se estabelece entre os agentes de uma interação. O relacionamento, construído pelo viés da troca verbal, permite-nos, segundo a autora, observar, além do funcionamento da polidez, que vimos discutindo, a questão da distância entre os agentes.

Numa relação vertical, a distância é dissimétrica, os agentes da interação “não são sempre iguais”. Alguns marcadores denotam a assimetria dentro desse tipo de relação como o uso de pronomes de tratamento diferenciados, demonstrando existir hierarquia entre os interactantes.

- (19) Aluna Obrigada professora a senhora é muito gentil.
 Estou a trabalhar nestes meses não tenho como tirar férias por
 enquanto. Em fevereiro estamos na ativa novamente, não é?
 Um grande abraço e obrigada por retornar.
 Aluna.

Nesse tipo de relação, a distância de lugares hierárquicos depende, ao mesmo tempo, de fatores *externos* e *internos* e está relacionada, portanto, a fatores como idade, domínio da língua, competência, prestígio. Estas nuances contidas no bojo das relações são os relacionemas, unidades pertinentes ao domínio das interações (posição social, relacionamento sócio-afetivo, formalidade-informalidade comunicativa, entre outros). A distância “depende também do que fazem os interactantes e do que se passa ao longo da interação” (KERBRAT-ORECCHIONI, 2006, p. 70) e pode ser uma distância horizontal ou uma distância vertical. A autora cunha o termo “taxema” para os marcadores que compreendem a distância vertical entre os agentes da interação e descreve marcadores não-verbais e paraverbais e marcadores verbais como estruturas taxêmicas. Nestes, estão incluídas as formas de tratamento, como apontamos acima, a organização dos turnos de fala, a organização estrutural da interação: quem inicia a conversação, quem encerra a conversação, quem dá a ‘palavra final’, por exemplo. São marcadores de posição alta na interação, como é o caso de aluno-professor, médico-paciente. Entretanto, essa posição não é fixa, é intercambiável ao longo da interação. Como registra Maingueneau (2000, p. 137-8), no dicionário de termos-chave de análise do discurso, os taxemas não são unívocos. Na troca interacional do exemplo acima, vemos que a aluna faz alternância para uma posição que não se pode dizer que seja inferior. Embora ela esteja usando estruturas de tratamento assimétrico, a senhora, é ela que dá a ‘palavra final’. Interessa-nos saber como fazer essa alternância, que marcadores podem contribuir para que a distância seja “encurtada” ou menos marcada, uma vez que pretende-se alcançar um grau de envolvimento maior entre aluno e mediador.

4.3 Estratégias de Indeterminação e Modalização

Na próxima subseção e nas seguintes, descrevemos brevemente, sob o ponto de vista discursivo-pragmático, as estruturas selecionadas para apontar (Im)polidez nas mensagens dos corpora desta pesquisa, a saber: os fenômenos de Indeterminação/Indefinição do Sujeito, Voz Passiva (passivização), Modalização e Imperativo Positivo. Entendemos que essas estratégias, excetuando-se o imperativo positivo, carregam a noção de esquivas e de impessoalidade, e, portanto, contribuem para observar o fenômeno estudado. São parâmetros que “escondem” o sujeito e ao mesmo tempo concorrem para evitar o AAF, causando, conseqüentemente, distanciamento entre os agentes do discurso. Não é objetivo da pesquisa apresentar descrição exaustiva desses processos, uma vez que os autores citados já o fizeram de acordo com seus propósitos. Nossa intenção é analisar como esses processos deixam transparecer a (im)polidez nas interações e como contribuem para aproximar ou distanciar os sujeitos do discurso.

4.3.1 Indeterminação (indefinição) do sujeito

Relacionamos os casos a seguir com os pressupostos de Ducrot (1972, p. 12) que nos assegura: *“muitas vezes temos necessidade de, ao mesmo tempo, dizer certas coisas e de poder fazer como se não as tivéssemos dito; de dizê-las, mas de tal forma que possamos recusar a responsabilidade de tê-las dito”*. Pressupomos que os interactantes dessa pesquisa têm o desejo de diminuir o risco de dizer o que pode ameaçar a face do outro ou de se esquivar em demonstrar o que de fato poderia ser falado, daí o uso de processos linguísticos que “escondem” os sujeitos enunciativos.

Nessa perspectiva, tratamos da indeterminação do sujeito adotando concepção de indefinição e indeterminação como sendo o mesmo caso, de acordo com o estudo de Laberge (1977)³⁰ e seguindo também discussões apresentadas na tese de Leitão de Almeida (1991).

³⁰ No nível morfossintático, Laberge (1977) estudou a alternância entre os pronomes *on/ils, elles/ils, on/tu/vous* do francês oral de Québec - Canadá.

Segundo Laberge, a indefinição não forneceria indicação em relação aos traços [± locutor], [± alocutário], [± grupo mínimo]. A noção de [± grupo mínimo] está relacionado com a quantidade de pessoas no discurso e fica estabelecido o mínimo de duas pessoas, incluindo a noção de coletivo.

Em sua tese “*A indefinição do sujeito no português falado*” (1991), Leitão de Almeida aponta 56 tipos diferentes de indeterminação encontrados em sua pesquisa e assinala que “*existem diferentes tipos de formas linguísticas para realizar em diferentes graus a imprecisão do sujeito*” (1991, p. 123). A autora pondera sobre a necessidade de se “*identificar os fatores que atuam no processo de indeterminação do sujeito*” (p. 123) que, de acordo com o estudo, são de ordem lexical, sintático, discursivo e pragmático. Além de distinguir grupos de imprecisão referencial, de elencar quatro categorias para o sujeito indefinido, a autora também elabora uma escala de graus de indeterminação referencial do sujeito que vai do menos indefinido ao mais indefinido relacionalmente.

Leitão de Almeida (1991, p. 37), adotando perspectiva de Laberge, salienta que “*indeterminação comporta certa noção de pluralidade*”. Então, podemos indeterminar o sujeito utilizando recursos gramaticais tanto de 3ª pessoa do singular quanto de 3ª pessoa do plural: vocês, eles e mais as pessoas que indicam coletivo a gente, o grupo. Leitão de Almeida (1992, p. 23) observa que “*as formas de se indeterminar o sujeito são realizadas ancorando-se numa das três pessoas gramaticais que representam os participantes da troca comunicativa: falante, ouvinte, não-participante*” e, tanto na fala quanto na escrita, a indeterminação do sujeito é realizada pelos pronomes tu, ele, eles, você, vocês, como em (20):

(20) Aluno “*Foi excelente vocês terem colocado o gabarito da ad na plataforma.*”

No exemplo acima, a que referente corresponde “*vocês*”? Para quantas pessoas a mensagem é dirigida? Que atores estão envolvidos na pluralização do pronome? Leitão de Almeida (LA) denomina esse recurso de dêixis social. É na escolha linguística dos atores do discurso que estão relacionadas as funções dos participantes na interação, promovendo o uso dos pronomes, ou, deixando-os vago, fenômeno conhecido como “*vaguidade do item lexical indeterminado*” (LEITÃO DE ALMEIDA, 1991, p. 24). Nesses

casos, o falante recorre a pronomes como “a gente”, vocês, pessoas, cara, dentre outros (exemplo 21), denotando, de acordo com a autora, que “*a indeterminação é condicionada por fatores linguísticos e sociais*” (LEITÃO DE ALMEIDA, 1992, p. 63).

(21) Aluna *Olá!!! Boa tarde!!![Modal] Estou esperando minha nota da ADI bater na plataforma pra eu saber a minha nota final. Outras pessoas já têm suas notas. Obrigada!!*
 No aguardo,
 Aluno.

A indeterminação é mais produtiva na fala, no entanto, ocorre em dados escritos dessa pesquisa, o que realça a hipótese de que estamos diante de um *continuum* da fala para a escrita (LEITÃO DE ALMEIDA, 1991). A autora faz uma lista dos indeterminantes encontrados na sua pesquisa, dentre os quais destacamos alguns dos que também encontramos neste trabalho, além de futuro do pretérito: ela/ele, pessoas, você, eles, nós, formas de 3ª p. sing., formas de 1ª pl., cada um, a maioria, a senhora, todos nós, turma, gente, pessoal.

4.3.1.1 Voz Passiva como indeterminante

Em Cunha e Cintra (2001) constatamos que, no processo de passivização, uma oração sofre as seguintes transformações: a) o objeto direto passa a ser sujeito da passiva; b) o verbo passa à forma passiva analítica do mesmo tempo e modo; c) o sujeito converte-se em agente da passiva. Os autores ressaltam que a língua moderna sempre omite o agente na voz passiva pronominal.

Sobre essa questão, Omena e Pereira (1998, p. 164) observam:

“As orações de voz passiva constituem uma estratégia de desfocalização do agente. Quando essa desfocalização chega ao ponto de supressão da identidade ou da presença do constituinte agente da passiva, temos o mais alto grau de demção do agente.

No exemplo a seguir, a mediadora utiliza o recurso da voz passiva indefinindo os agentes da ação. Quem lança as notas? Quem corrige as provas? O uso da passiva deixa indefinido.

(22) Mediadora *As notas vão sendo lançadas na medida em que as provas são corrigidas...*

Perini (2006), em sua *Gramática Descritiva do Português*, relaciona a voz passiva com traços do verbo e demonstra o processo de passivização com a seguinte estrutura:

*sujeito SN₁ + forma do verbo ser + particípio de um verbo V₁, marcado [+ pass]
+ adjunto circunstancial formado pela preposição por + SN₂*

Furtado da Cunha (2002, p.1) relaciona a passiva com a questão da *Transitividade* que, segundo a autora, “*não é uma propriedade intrínseca do verbo enquanto item lexical, mas está sujeita a fatores que ultrapassam o âmbito do Sintagma Verbal*”.

Para Hopper e Thompson (1980), a transitividade é um universal discursivo. Os autores elaboram um rol de dez parâmetros para demonstrar a questão da Transitividade e asseguram que as línguas possuem estruturas morfossintáticas que refletem o grau de transitividade de uma sentença. A transitividade é o resultado de transferência de uma ação de um participante para outro (HOPPER e THOMPSON, 1980).

Furtado da Cunha (1986) reelabora os parâmetros de Hopper e Thompson para descrever voz passiva e apresenta um complexo de nove traços para caracterizar o fenômeno da transitividade do verbo, apresentados no Quadro abaixo.

1. Afetado 2. Específico	} [Traços do sujeito]
3. Perfectivo 4. Cinese	} [Traços do verbo]
5. Causativo 6. Intencional 7. Controlado 8. Concreto 9. Individuado	} [Traços do SPrep]

Quadro 3: Parâmetros de Transitividade segundo Furtado da Cunha

A presença de um ou mais desses traços na sentença definirão o maior ou menor grau de Transitividade. Então, levantamos a hipótese de que, quanto menor o traço de agentividade, mais passiva canônica é a sentença e, conseqüentemente, mais impessoal a interação. Em artigo mais recente, Furtado da Cunha salienta que

A codificação passiva afeta essa correspondência entre papéis semânticos e relações gramaticais na medida em que permite que o objeto (paciente) de um verbo semanticamente transitivo ocorra como sujeito e tópico da oração, enquanto o agente é omitido ou apresentado num sintagma preposicionado (FURTADO da CUNHA, 2000, p. 108).

A autora, dialogando com Givón (1979), afirma que a noção de passividade para a interpretação semântica não é categórica, mas escalar, pois as orações passivas podem ser ordenadas em uma escala de acordo com o grau de Transitividade que apresentam, uma vez que *“as propriedades formais das orações ativas e passivas emanam, até certo ponto, das propriedades do discurso e se correlacionam com o grau de pressuposicionalidade dessas orações”* (FURTADO DA CUNHA, 1994, p. 109). Define ainda o uso da passiva no português como uma construção complexa, de padrão marcado,

“porque exhibe uma ordenação dos constituintes que se desvia da estratégia mais comum de apresentação desses constituintes: Sujeito-Verbo-Objeto, em que Sujeito e Objeto frequentemente correspondem aos papéis semânticos de Agente e Paciente, respectivamente. (FURTADO DA CUNHA, 2000, p. 108)

Para os propósitos desta pesquisa, a discussão que desejamos demonstrar diz respeito ao uso da passiva como indefinição dos agentes do discurso, já indicado em Furtado da Cunha (2000, p. 110): *“Sob o ângulo do argumento agente, a passiva é uma estratégia de impessoalização, pois na grande maioria de orações passivas a identidade do agente não é explicitada”*.

Chafe (1982) também relaciona o uso da passiva no discurso com a estratégia de esquiva do emissor o que nos levar a inferir que a utilização da passiva resulta de estratégia de afastamento e, conseqüentemente, da tentativa de preservação da face, conforme Figura 9.

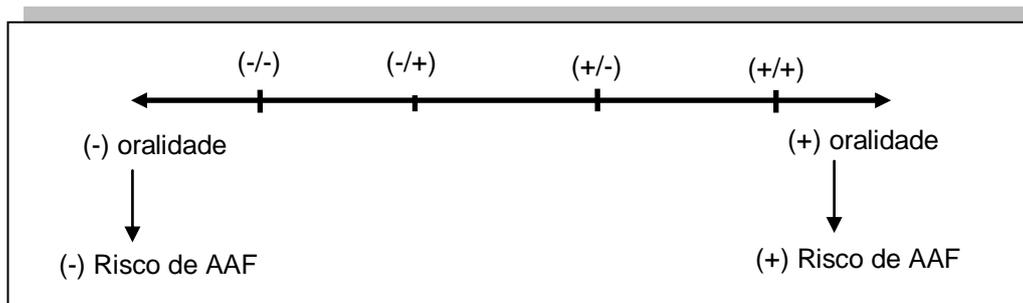


Figura 9: Oralidade X Risco de AAF

Em (23), o emissor (agente) tem intenção de se afastar do aluno se protegendo. Trata-se do traço de intencionalidade nas passivas, que, de acordo com Furtado da Cunha (1985), está associado ao fato de o agente estar consciente do ato que pratica.

(23) Mediadora “As notas vão sendo lançadas na medida em que as provas são corrigidas, um abraço, ...”

Tentando preservar a face negativa, a mediadora responde à aluna definindo como se dá o processo de disponibilização de notas e define sua metodologia de trabalho utilizando a voz passiva. Desse modo não possibilita qualquer envolvimento entre ela e a aluna e provoca distanciamento na interação.

Em “*A complexidade da passiva*”, Furtado da Cunha (1985, 1986) apresenta aquilo que pode ser o que acontece no discurso analisado nestes dados: uma substituição de elementos genuinamente passivos em elementos “apassivadores”. Segundo a autora, “*a topicalização, o deslocamento à esquerda e as orações relativas podem ser tomadas como alternativas sintáticas à passivização*” no português (Furtado da Cunha, 2000, p. 110). Além desses fenômenos, neste trabalho, olhamos também a ausência de pronomes, ou a esquiva em utilizá-los, como possível alternativa à passivização.

A passivização também é abordada em Leitão de Almeida (1991) quando discute se o clítico “*se*” é pronome apassivador ou índice de indeterminação do sujeito. A autora apresenta discussões sobre indeterminação com uso da voz passiva através das várias gramáticas do português a partir de 1822. Não há consenso sobre o assunto entre os gramáticos, segundo sua constatação. Em sua conclusão do capítulo, Leitão de Almeida

indica as divergências e diferenças sobre o fenômeno. No entanto, para os fins propostos nesta pesquisa importa admitir que o uso da voz passiva, sintética ou analítica, é uma estratégia de esquiva em identificar a autoria do discurso.

4.3.2 Modalizadores

Koch (2008, p. 72) salienta que “*na estrutura do discurso, a relação entre enunciados é frequentemente projetada a partir de certas relações de modalidade.*” Modalizadores, então, são os meios pelos quais um falante manifesta o modo como ele considera seu próprio enunciado (Dubois et al, 2006). De acordo com os autores, a modalização é o que define estilo, a marca que o sujeito imprime no enunciado.

Além desse aspecto, a literatura relaciona os modalizadores aos processos de polidez no discurso, conforme constatação de Simões (2008, p. 106):

a co-ocorrência de marcadores modalizadores determina as estratégias de negociação postas em prática pelos interlocutores. De um lado, temos ocorrências de marcadores epistêmicos asseverativos com quase-asseverativos (*eu tenho impressão que [...] na verdade, sobretudo parece que*) ou juntamente com deônticos (*eu acho que ...*). Tal recurso confirma o papel preponderante dos marcadores modalizadores como mecanismos de preservação da face e de exteriorização da polidez dialógica.

Do ponto de vista da Pragmática, o uso de modalizadores diz respeito à multiplicidade de significações que se pode atribuir a um enunciado. Portanto, está relacionado com a intenção que o falante quer atribuir ao seu discurso e com a interpretação que o ouvinte pode fazer na interação. Segundo Koch (2008, p. 86)

“O recurso às modalidades permite, pois, ao locutor marcar a distância relativa em que se coloca com relação ao enunciado que produz, seu maior ou menor grau de engajamento com relação ao que é dito, determinando o grau de tensão que se estabelece entre os interlocutores; possibilita-lhe, também, deixar claros os tipos de atos que deseja realizar e fornecer ao interlocutor “pistas” quanto às suas intenções” [...]

Deparamo-nos então com a questão da intencionalidade. Como medir a intenção do falante e como medir a atribuição do ouvinte ao discurso do outro? Segundo Koch

(2008, p. 22), o *conceito de intenção é, assim, fundamental para uma concepção da linguagem como atividade convencional: toda atividade de interpretação, presente no cotidiano da linguagem, fundamenta-se na suposição de que quem fala tem certas intenções [...]*. Resta-nos, então, descobrir que intenções estão nas interações analisadas.

Mollica (2009), apoiada nas asserções de Labov (1987), considera intencionalidade como um fenômeno vago em Sociolinguística, dada a dificuldade de se medir e de se atribuir valor ao termo³¹. Não discordamos, uma vez que as intenções não são claras e muitas vezes ficamos diante de “*o que falar quer dizer*”, pergunta indireta de Bourdieu (1996) no subtítulo de seu livro *A economia das trocas linguísticas*. No entanto, temos encontrado o termo como um parâmetro pertinente ao campo das interações discursivas, como visto em Culpeper et al. (2003).

Segundo Pauliukonis e Aragão (2003), os modalizadores argumentativos “*são aqueles em que, normalmente, o sujeito se posiciona em relação ao discurso e que atuam na oração como um marcador discursivo, modificam o “modo” pelo qual o discurso é proferido*” (s/p).

Pauliukonis (2003, s/p) reforça sua proposição ao afirmar que:

A análise desses processos de modalização propicia verificar o posicionamento do enunciador frente à construção do enunciado, bem como também sua intervenção avaliativa no conteúdo da mensagem. Esses recursos recebem o nome geral de modus, ou recursos de modalização, e podem se referir tanto ao conteúdo dos enunciados (o dito), quanto à forma peculiar como o enunciador se coloca frente ao discurso (o modo).

Nesta pesquisa, examinamos os discursivos com marcas conversacionais e partículas modais. Segundo definição de Schiffrin (1996 p. 31), marcadores são “*elementos sequencialmente dependentes que agrupam unidades conversacionais*”. São os operadores modais que evidenciam a posição do interlocutor frente ao enunciado produzido e que dizem a intenção do interactante em um contexto interativo.

A literatura aponta muitos casos de processos de modalização dos quais destacamos os que se seguem:

³¹ MOLLICA, M.C.M. Comunicação pessoal (2009).

- *verbos auxiliares modais*: poder, dever, querer; ter que/ de, haver de, precisar de;
- *predicados cristalizados*: é certo, é preciso, é necessário;
- *advérbios modalizadores*: talvez, felizmente, infelizmente, lamentavelmente, certamente;
- *construções de auxiliar mais infinitivo*: ter de + mais infinitivo; precisar (necessitar) + infinitivo; dever + infinitivo);
- *modos e tempos verbais*: futuro do pretérito, pretérito imperfeito;
- *verbos de atitude proposicional*: eu creio, eu sei, eu duvido, eu acho;
- *operadores argumentativos*;
- *orações modalizadoras* (tenho a certeza de que, todos sabem que);
- *performativos explícitos*: eu ordeno, eu proíbo, eu permito.

Kerbrat-Orecchioni (2006) elabora um conjunto de procedimentos para suavizar (*softeners*) o AAF (uma crítica ou recusa) e classifica-os em procedimentos *substitutivos X acompanhantes* (subsidiários). Os substitutivos são os que introduzem uma formulação indireta, tal como utilizar o pretérito imperfeito ou o futuro do pretérito do Indicativo pelo Imperativo, constando-se que “*o recurso à formulação indireta se inscreve geralmente numa preocupação com a polidez*” (KERBRAT-ORECCHIONI, 2006, p. 84-89).

(24) Aluno “Seria possível fazer uma revisão de minha prova...”

A aluna quer que a revisão da prova seja efetivamente feita, mas utiliza um *suavizador* para evitar um peso maior no AAF. Já os procedimentos subsidiários são categorizados em:

- *Minimizadores*: têm a função de minimizar o FTA;
- *Modalizadores*: instauram certa distância entre o sujeito e o conteúdo do enunciado;
- *Desarmadores*: antecipam uma possível reação negativa do destinatário do ato. Estes têm função muito semelhante ao enunciado preliminar, ou pré.
- *Moderadores*: amenizam o FTA.

Ao longo das discussões, em vários tópicos desta pesquisa, nos referimos à modalização para o uso da voz passiva, do imperativo e também para avaliar o grau de *envolvimento*

entre os agentes. Observa-se que modalizadores são recorrentes nas mensagens dos *corpora* desta pesquisa.

(25) Aluna “Acredito que [MODAL] posso obter uma nota um pouco melhor.”

(26) Aluna “Vou precisar fazer AP3, então gostaria de [MODAL] pedir a vocês” (...)

Inferimos que os modalizadores contribuem para aumentar o grau de envolvimento entre os interactantes, dependendo da intenção do falante, da reação que este queira provocar no interlocutor. *Envolvimento* é uma discussão, que como foi vista acima, possui produtividade e aceitação entre pesquisadores da Sociolinguística, embora, como afirma Mollica (2009), não haja parâmetro avaliativo para que se possa medir *intenções*.

4.3.2.1 Imperativo afirmativo (positivo)

Além dos fenômenos anotados, também identificamos o uso de estruturas de verbo no Imperativo positivo (Impp). A Gramática Tradicional (Cunha e Cintra, 2001) classifica de Imperativo, afirmativo ou negativo, o modo verbal que representa ordem ou exortação. No Imperativo, aquele que fala se dirige a um interlocutor, representado pela 2ª pessoa do singular e do plural e pela 3ª pessoa do singular e do plural. Na amostra da pesquisa, selecionamos dados em que o Imperativo aparece configurando não uma ordem, mas um pedido, uma solicitação. Nesse sentido, o Impp aparece como uma estrutura modalizadora (Koch, 2008), como já apontado acima.

(27) Aluno ... Ela teve algumas dificuldades, mas não vai desistir, ajude-a (Impp) também.

(27a) Mediadora ... Diga (Impp) a ela para ela postar as mensagens que juntos conseguiremos. As dificuldades são para todos, e os ganhos também.

As mensagens trazendo em seu conteúdo a escala de *envolvimento*, apresentada nesse trabalho, devem registrar o Imperativo positivamente como padrão marcado na escrita, contrariando o esperado em outros gêneros textuais escritos. Frisamos, porém, que o Impp só terá valor positivo de (+) oralidade, como apontamos na escala da Figura 1, no capítulo 2, se vier acompanhado de estruturas modalizadoras, como no exemplo abaixo.

(30) Aluna *Mediadora*,
Me socorra por favor, ontem enviei meus textos referentes a: ...
(...)
Tô aguardando,
Um abraço,

Embora ocorra o Imperativo positivo, este vem atenuado pela modalização “por favor”. A ocorrência do Imperativo positivo, estrutura pouco utilizada na língua portuguesa, será discutida também na análise de dados.

Encerramos as considerações, ressaltando que as estruturas de modalização e de indefinição fazem parte de uma caixa de ferramentas linguísticas que podem nos permitir explicar aspectos importantes do funcionamento linguístico-discursivo (KERBRAT-ORECCHIONI, 2006).

Nesta seção, apresentamos os pressupostos que apoiaram as discussões sobre (Im)polidez nas interações e os mecanismos linguísticos selecionados para demonstrar a Teoria da Polidez nos dados da pesquisa. No próximo capítulo, apresentamos a metodologia utilizada neste trabalho.

5 METODOLOGIA

“O que erige a palavra como palavra e a ergue acima dos gritos e dos ruídos é a proposição nela oculta.”³²

(Michel Foucault)

Escolher a data base de uma pesquisa nunca é por acaso (Martin, 2003). Para representar as interações nascidas nos espaços virtuais provocadas pela troca de correspondências escritas, optamos por *corpora* constituídos por mensagens de um curso de Graduação e outro de um curso de Pós-graduação, ambos compostos por mensagens de fóruns, de emails e de webmail (sistema que funciona como um *MSN*, mas que fica interno na plataforma do curso). O critério de representatividade de EAD no contexto acadêmico norteou a decisão da escolha das amostras nestes dois cursos, em detrimento das mensagens encontradas aleatoriamente em sites não pedagógicos. Entendemos que observar cursos ancorados no sistema público de ensino pode contribuir para avançar nas pesquisas em interações a distância, porque os dados são mais sistemáticos, mais homogêneos, segundo a temática e os interesses dos interactantes. A escolha entre graduação e pós-graduação prende-se à necessidade de observar os diferentes graus de polidez que supostamente encontraríamos para demonstrar os processos de (Im)polidez no tratamento discursivo segundo as variáveis grau de escolaridade dos alunos e a distância distinta, hierarquicamente compreendida, entre tutores e alunos nos diferentes níveis de ensino.

5.1 Os sujeitos da pesquisa: critérios norteadores para a composição das amostras

Os sujeitos que compõem os *corpora* desta pesquisa são tutores/mediadores e alunos matriculados nos dois cursos a distância, mencionados anteriormente, oferecidos por instituições de ensino de Graduação e Pós-graduação no Estado do Rio de Janeiro. A primeira, uma universidade pública, a segunda, uma universidade privada.

²⁸ FOUCAULT, Michel. *As palavras e as coisas*. Martins Fontes: São Paulo, 2007, p. 129.

Assim, os *corpora* se constituem de mensagens escritas, que carregam inter e intratextualmente os processos interacionais de uma modalidade de ensino, a EAD. Ambos os cursos têm plataforma virtuais onde estão depositados os conteúdos de ensino-aprendizagem online e onde também acontece quase toda a interação entre os interactantes do curso. As plataformas também contêm canais de comunicação tais como *emails*, *chat e*-mensagens (mensagens instantâneas) e *fóruns*. Retiramos os dados para a análise em grande parte dos fóruns, embora também tenhamos dados dos emails, os quais estão identificados nos anexos.

A decisão por utilizar os vários canais se deve ao fato de que os alunos não têm um padrão linear de comunicação com os tutores; ora eles utilizam email, ora utilizam o fórum, e às vezes utilizam as duas formas acarretando em mensagens duplicadas. Então, decidimos analisar mensagens de todos os canais oferecidos pelas plataformas para formar uma amostra mais consistente ainda que o meio mais utilizado seja o correio eletrônico. Fato curioso que se observa neste contexto é que o aluno utiliza mais o email particular entre ele e o mediador quando quer tratar de assunto mais particular, tal como justificar ausência ou reclamar de nota baixa. O uso da plataforma, no entanto, é obrigatório e há, nos dados, uma grande quantidade de mensagens trocadas nesse canal.

Optamos, então, por reunir dados de dois cursos distintos e de níveis de formação diferentes para que pudéssemos observar possíveis diferenças no uso de estratégias de polidez segundo o critério de hierarquia entre aluno e mediador entre os níveis de Graduação e Pós-graduação. Nossa aposta é a de quanto mais alto o nível de qualificação (Pós-graduação) menos formalidade. Nessa medida, a hipótese tentou controlar a variável diferença hierárquica entre tutor/aluno no que diz respeito ao patamar de ensino: menor distância entre a titulação, menor formalidade; maior distância, maior formalidade. No primeiro caso, esperamos encontrar mais exatidão e menos preocupação com questões de polidez (no caso de tratamento cerimonioso); no segundo caso, a expectativa é a de encontrar maior número de estratégias de polidez nas mensagens com um efeito positivo de distanciamento entre mediador/aluno.

Os processos de hierarquias discursivas seriam marcados por presença/ausência de pronomes de tratamento e pelo uso da voz passiva que denotassem distanciamento do

emissor, portanto, pouco envolvimento do aluno em relação ao professor. Buscávamos observar de que maneira a assimetria discursiva entre agentes dos cursos acontece por conta de níveis distintos de formação.

Em pesquisa com análise de natureza qualitativa, há diversos tipos de observação, dentre as quais a observação assistemática ou não estruturada. Este tipo de observação é mais livre e requer menos interferência por parte do pesquisador ao analisar a interação dos sujeitos da pesquisa do que comparativamente à observação sistemática. Segundo Richardson (1999, p. 259), *a observação é imprescindível em qualquer processo de pesquisa científica e pode ser conjugada com outras técnicas de coleta de dados.*” Em várias reuniões entre coordenação e mediadores e durante as sessões de mediação, a pesquisadora esteve presente, atuando como tutora e/ou apenas observando assistematicamente o desenvolvimento dos trabalhos técnico-pedagógicos.

Foi solicitada a permissão formal aos coordenadores dos cursos para que a pesquisadora pudesse observar administrativamente o funcionamento do curso: como é feito o registro das interações, como são programadas as reuniões entre os participantes do curso e como são elaboradas as provas e avaliações. A oportunidade de verificar *in loco* todas as etapas permitiu coletar subsídios para o entendimento de todo o processo que envolve a elaboração de um curso a distância.

Na modalidade a distância, existem os cursos completamente online, oferecidos apenas através das tecnologias, e os semipresenciais, ou híbridos, que se constituem de momentos presenciais e a distância, via web ou telefone. Os cursos online são oferecidos por meio de plataformas de ensino-aprendizagem. As plataformas estão disponíveis em domínios da internet e o acesso é restrito aos cadastrados no curso, exigindo senha para entrar. São desenvolvidas por programadores visuais, *webdesigners*, *instructional designers* e uma gama de profissionais cujas profissões surgiram no contexto das Tecnologias de Informação e Comunicação. Fazendo uma analogia, as plataformas são as salas de aula tradicionais só que, em vez de giz e quadro,

temos o hipertexto e o vídeo ou outro *site* para navegar bem como toda a tecnologia digital já comentada no capítulo 3.

Alguns cursos online têm suporte pedagógico de professores com Licenciatura, que emprestam sua *expertise* para a formulação de conteúdos que serão oferecidos virtualmente. Muitos deles trabalham antes, na elaboração e desenvolvimento do curso, e depois, como mediadores do mesmo curso quando este está no “ar”.

Nos cursos a distância, os momentos online podem ser síncronos, quando a interação acontece quase em tempo real ou *real time* no caso dos *chats*. Podem ser assíncronos, em tempo diferenciado, utilizando email para troca de mensagens. A escolha do modelo de curso mais apropriado depende em parte do perfil dos alunos e da arquitetura pedagógica do curso. Se estiver programada a ocorrência de um *chat*, este obrigatoriamente deverá existir e os agentes do curso deverão participar ativamente na conversa (que ficará registrada na plataforma). Muitas vezes, esse método é o utilizado para causar interação entre cursista(s) e mediador(es) e será atribuída nota de participação.

Segundo Mollica e Roncarati (1991, p. 525) “*o pesquisador tem diante de si algumas alternativas*”. Dentro dos limites impostos pela pesquisa, buscamos selecionar a amostra que respondesse às questões e às hipóteses no Capítulo 2. Na pré-seleção do *corpus*, optamos por mensagens de disciplinas oferecidas no início do curso, tanto da Graduação quanto da Pós-graduação. Um dos fatores que contribuiu para essa decisão foi o de que, ao observarmos as correspondências, vimos que o número de mensagens nos primeiros períodos é maior do que nos últimos. Inferimos que o fato se deve ao desconhecimento dos mecanismos tecnológicos e à insegurança em fazer um curso nesta modalidade, daí a constante interação com mediadores, como podemos ver no “apelo” da aluna:

(31) Aluna

Mediadora

Por bondade, me informe o lugar no qual iremos produzir o texto coletivo sobre o uso do DVD na escola?

Abraços

Aluna

Esse tipo de solicitação só acontece no início do curso, quando os alunos ainda estão em fase de apropriação de conhecimento e domínio das ferramentas. É também nesse momento que demonstram certa irritação por não conhecerem os processos comunicacionais e informacionais necessários para que possam inserir-se de fato no curso, conforme o exemplo seguinte.

- (32) Mediadora Para ver o que está no fórum, passe o mouse em cima do título em azul e clique nele.
- (32a) Aluna ok!!
- (32b) Mediadora Depois, para comentar o que seus colegas escreveram, clique em Contribuir ou Comentar.
- (32c) Aluna Já fiz mas não encontrei agora tenho que dar aula.

Portanto, é um momento que exige a atenção redobrada do mediador na interação, pois, se o aluno não for acolhido afetivamente pode desistir do curso.

Para os propósitos deste trabalho, utilizamos uma amostra piloto com os dados do curso de Graduação da disciplina de língua portuguesa, oferecida no segundo semestre. Foi realizada uma triagem para detectar padrões de ocorrências de mensagens repetidas e mensagens de mesmo conteúdo. Para fins da análise, tivemos que descartar mensagens que não constituíam um evento sociointerativo, utilizando três critérios para isso: a) mensagens que não tinham provocado retorno, ou do tutor ou do aluno; b) mensagens apenas de agradecimento, independente do motivo; c) mensagens duplicadas.

Tendo em vista os objetivos apresentados, houve necessidade de classificar os textos. Nessa direção, buscamos responder às seguintes questões: que tipo de texto tínhamos em mão? Como classificá-los? Qual o conteúdo e qual a formatação da mensagem? Essas perguntas nos guiaram para definir o gênero mais adequado às correspondências virtuais dos *corpora*. Após a seleção das mensagens, etiquetamos cada entrada de dados de modo a diferenciar as mensagens provenientes (a) do *corpus* da Graduação e (b) as originárias do *corpus* da Pós-graduação. Esperávamos encontrar diferenças acentuadas entre os dois níveis de formação, tanto em relação à competência linguística dos falantes

quanto à distinção em relação à polidez em função da assimetria diferenciada entre tutor/aluno supostamente existente nos níveis de Graduação e Pós-graduação.

Na instituição pública, os mediadores são professores que possuem Licenciatura como base da formação e, pelo menos, Especialização. Muitos já possuem Mestrado e alguns Doutorado ou estão em fase de doutoramento. Os alunos são provenientes da rede de ensino, em formação continuada, complementando a formação pedagógica para prosseguir a carreira docente.

Na instituição privada, os mediadores do curso têm formação variada tanto em nível de Graduação como de Pós-graduação. Essa variação existe em função de o curso oferecer disciplinas de área técnica, como informática e recursos da WEB, para as quais não são exigidos cursos de licenciatura, mas competência nos campos técnico-tecnológicos. Os alunos desse curso também provêm da área educacional e são profissionais da rede pública de ensino.

5.2 Procedimentos teórico-metodológicos para a análise dos dados

Segundo Koch (2002:119) “*sintaxe e pragmática não constituem domínios disjuntos mas sim encontram-se profundamente interligadas na construção dos enunciados linguísticos*”. Para responder às perguntas e hipóteses elaboradas, utilizamos diferentes instrumentais metodológicos. Ao recorrer a paradigmas diferenciados, a análise das mensagens se enriquece, na medida em que busca “*extrair os sentidos dos textos*” e “*teoriza a interpretação*” (ORLANDI, 2002, p. 17-25).

Seguimos orientações de Ribeiro (1994) que, em vista de múltiplas possibilidades de gêneros discursivos, recomenda ao analista do discurso que as convenções de transcrição de dados sejam claras de tal modo a evitar o que a autora denomina de símbolos complicados.

Bhatia (2004) a esse respeito propõe uma perspectiva de análise multidimensional do discurso escrito e esclarece:

Multidimensional e multi-perspective approach to genre-based analysis of written discourse thus draws on several types of analytical data. It draws on textual data by treating genre as a reflection of discursive practices of disciplinary communities (BHATIA, 2004, p. 168).³³

Hyland (2009) também sinaliza que, ao empreender uma dada análise de gênero, podemos abordar o texto utilizando tanto análises qualitativas detalhadas de um único texto como contagens quantitativas de aspectos da linguagem. Neste estudo, analisamos os dados sob perspectiva multimodal de análise do texto de forma a ressaltar os novos gêneros que despontam no meio eletrônico:

More immediate are the changes that electronic media have brought to instructional genres, particularly for online feedback on student's written work, peer conferencing and computer-mediated distance pedagogies. Not only are such genres reshaping teaching, but the absence of physical co-presence seems to be changing our conceptions of what counts as appropriate communications forms by grafting a simulated conversational style onto one written mode (HYLAND, 2009, p. 25).³⁴

A opção por buscar referenciais de outras fronteiras teóricas tanto quanto os aspectos não linguísticos, como os *smiles*, visa ao exame mais apurado de novo gênero que desponta nas relações sociais em diferentes enquadres (*footings*), cujo contexto no qual está inserido vem sendo objeto de investigações em muitos campos do conhecimento. Nesse sentido, enfoques utilizados provenientes (i) da Pragmática (sociointeração) - para analisar os processos de Polidez na interação, (ii) da Linguística Textual - para caracterizar o gênero a que pertencem as amostras estudadas e (iii) conceitos da Análise do Discurso - para mostrar os processos sintáticos nas mensagens, fornecem bases teórico-metodológicas interessantes à investigação da tese. Essa interface teórica já foi

³³ Tradução livre: “*As abordagens multi-dimensional e multi-perspectiva para análises baseadas em gênero de discurso escrito recaem sobre várias formas de dados analíticos. Sobre dados textuais pelo tratamento do gênero como um reflexo das práticas discursivas de comunidades disciplinares*” (BHATIA, 2004, p. 168).

³⁴ Tradução livre: “*Mais imediatas são as mudanças que a mídia eletrônica tem trazido para os gêneros educacionais, particularmente para as respostas on-line de trabalhos escritos de alunos, teleconferência e ensino a distância mediado por computador. Tais gêneros não estão apenas remodelando o ensino, mas a ausência da co-presença física parece estar mudando nossa concepção como formas de comunicações apropriadas convertendo um estilo conversacional simulado em um módulo de escrita*”. (HYLAND, 2009, p. 25).

objeto de comentário no artigo *A construção dos sentidos no discurso: uma abordagem sociocognitiva*, por Ingedore Koch (2005).

A Teoria da Polidez apresenta um conjunto de estratégias de condutas sociais que visam a criar um cenário de comunicação cordial e respeitoso entre os agentes de uma interação. Ressaltar essas questões quando se empreende um trabalho sob a perspectiva sociopragmática é importante, pois estamos lidando com interações cujo contexto envolve pessoas diferentes, lugares diferentes, com *habitus* diferenciados e culturas distintas. Na interlocução tutor/aluno em ambiente virtual, há que se considerar também as assimetrias discursivas, com trocas linguísticas refletindo “*espaços de relações simbólicas onde se atualizam as relações de força entre os locutores ou seus respectivos grupos*” (Bourdieu, 1996, p. 24) cujos aspectos devem ser levados em conta na análise da Polidez entre falantes.

Os *corpora* se constituem, então, de *mensagens*, caracterizadas como gênero emergente no âmbito das correspondências trocadas em ambientes virtuais (MARCUSCHI, 2005; YATES, 2000). Analisaremos ambas as amostras acima descritas na perspectiva sociointeracionista que (a) vê a língua como fenômeno interativo e dinâmico e (b) compreende que fala e escrita apresentam características em comum como a *dialogicidade, usos estratégicos, funções interacionais, envolvimento, negociação, situacionalidade, coerência e dinamicidade* (MARCUSCHI, 2001, p. 33; BAKHTIN, 2000, p. 413).

A utilização de mais de uma orientação teórico-metodológica visa também a refinar o conceito de interação que estamos postulando para a EAD, descrito por Maingueneau (2000, p. 84) na Análise do Discurso:

Para que haja verdadeiramente *interação*, e não apenas acareação de indivíduos que falam, várias condições devem ser reunidas: os locutores devem aceitar um mínimo de normas comuns, engajar-se na troca, assegurar conjuntamente sua gestão, produzindo sinais para mantê-la, sincronizando com seus turnos de fala, seus gestos etc. Numa interação, afrontam-se as de interlocutores estratégias que devem constantemente negociar e que se esforçam para pôr as normas de seu lado.

Ao lançarmos mão de diferentes paradigmas, acreditamos poder melhor observar, analisar e definir as estratégias de (Im)polidez entre agentes de cursos a distância. Assim, faz sentido então perguntar: como o tutor evita ameaçar a face do aluno? Como o aluno evita ameaçar a face do tutor? As estratégias não linguísticas são eficientes? As mensagens escritas contêm recursos de envolvimento tal como em interações presenciais?

Na seção seguinte, analisamos os dados aplicando os conceitos teóricos apresentados ao longo do trabalho. Vamos confirmar ou refutar as perguntas e os postulados nas mensagens selecionadas segundo os critérios descritos.

6 ANÁLISE DOS DADOS

“Todo ato humano ocorre na linguagem.”
(MATURANA e VARELA, 2005)

Este capítulo apresenta os resultados da análise dos dados retirados dos *corpora* de acordo com as estruturas linguísticas selecionadas para representar as estratégias de (Im)polidez nas interações entre mediadores e alunos, já discutidos no referencial teórico.

Desenvolvemos a análise dos fenômenos da (Im)polidez, observando a indeterminação do sujeito, a voz passiva, o imperativo positivo e a modalização em correspondência virtual em cursos a distância. Partimos do pressuposto de que há um *continuum* no texto online influenciando a ocorrência dos aspectos linguísticos que denotam a (Im)polidez nas interações.

A transcrição dos dados esbarra em limitação imposta pelos próprios dados, qual seja: as mensagens são textos escritos, surgidos de interações virtuais e que fogem do padrão gravação-áudio. Portanto, em consonância com o referencial teórico adotado, foram realizados os processamentos, seguido de análise do texto escrito nas situações de interação verbal entre aluno e mediador.

Kerbrat-Orecchioni (2006, p. 93) sentencia que “*no sistema da língua estão inscritos numerosos fatos, cuja existência só se justifica se o concebemos em relação ao sistema de faces*”. Nessa perspectiva, demos preferência às mensagens de sequências interativas, de respostas ou de questionamento do mediador ou do aluno para favorecer a observação das estruturas linguísticas apontadas como denotadoras de (Im)polidez: Indeterminação e Modalização para as quais utilizamos os símbolos abaixo.

- v) Indeterminação (Ind) – vários tipos,
- vi) Modalização (Modal) – vários tipos.

Estes fenômenos, segundo a literatura, denotam (+/-)polidez, (+/-)oralidade, (+/-)risco de ameaça à face e (+/-)envolvimento. As estruturas linguísticas podem se combinar para aumentar ou amenizar o AAF entre os interactantes dependendo da intenção do interlocutor, conforme Quadro 4.

Combinação das estruturas linguísticas
[+Ind] [+ Modal]
[-Ind] [+ Modal]
[+Ind] [-Modal]
[-Ind] [-Modal]

Quadro 4: Combinação das estruturas linguísticas aplicadas à (Im)polidez

Os interactantes buscam dar à linguagem virtual a embalagem necessária para que se reproduza o mais próximo possível a interação face a face. Além disso, o uso das estratégias de (Im)polidez representadas nas combinações no Quadro acima podem variar de acordo com o custo do pedido que está sendo feito ou do grau de distância interpessoal que está sendo colocado entre os interactantes, como foi discutido no referencial teórico.

As construções estão escalarmente representadas na Figura 1, já apresentada, refletindo um *continuum* de graus de polidez entre tutor e aluno.

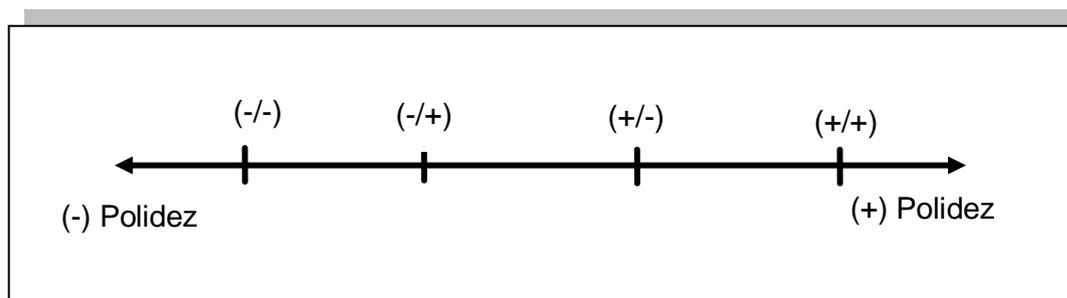


Figura 1: Escala de graus de polidez

Vejam-se as combinações exemplificadas a seguir. Em (33), (-Ind) e (-Modal):

- (33) Aluna *Mediadora,*
 A minha dúvida é: entreguei no prazo, e deu problema, perco
 ponto por conta disso? [(-Ind) e (-Modal)]
 Entra (Impp) em contato ok? (Modal)
 Tô aguardando,
 Um abraço,

Na sequência (34), há a combinação de (+Ind) e (+Modal). Em (34a) (-Ind) e (+Modal).

- (34) Mediadora *Conseguimos inserir sua nota na plataforma (Ind). Pedimos*
 desculpas por não ter atendido seu pedido antes mas estávamos de
 recesso.
- (34a) Aluna *Olá Professora ...!*
 (...) Encaminhei para o material do aluno os últimos textos
 solicitados, espero que de tudo certo. Qualquer problema gostaria
 (Modal) que você entrasse em contato comigo. (Impp)
 Abraços, Aluna

A ausência de recursos de [-Ind] e [-Modal] não é comum mas foi encontrado, embora no exemplo percebemos que há intenção de motivar o aluno por parte da tutora.

- (35) Mediadora (...) *Diga a ela (Impp) para ela postar as mensagens que juntos*
 conseguiremos (...).

Examine-se a voz passiva como recurso de indeterminação cuja finalidade é a de expressar afastamento ou “encerramento de assunto”:

- (36) Mediadora *Olá Aluna,*
 As notas já foram lançadas.
 Um abraço
 Mediadora

Observando o *continuum* das estruturas na escala de (+/-)polidez, e percebendo a combinação destas estruturas linguísticas selecionadas para demonstrar (Im)polidez, elaboramos um gráfico que demonstra correspondência entre o uso dos mecanismos linguísticos apontados, a oralidade e (+/-)Risco de ameaça à face nas interações, conforme a Figura 10, abaixo.

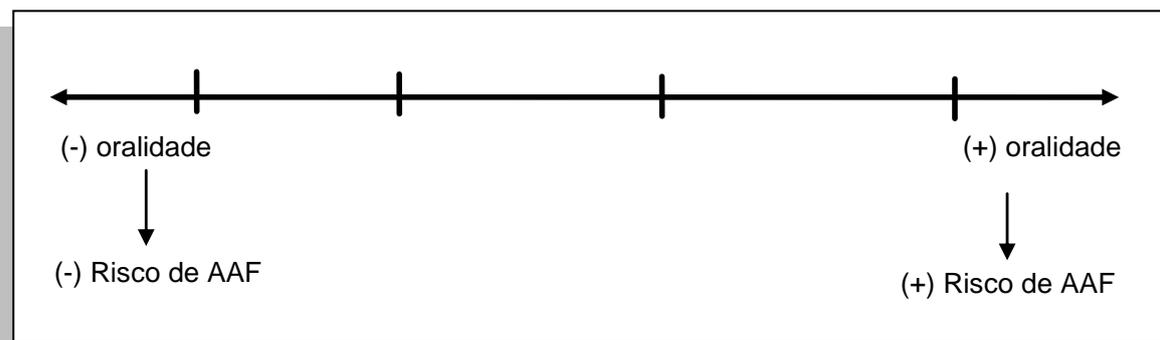


Figura 10: Escala de Risco de Ameaça à Face

A escala mostra que mais polidez significa menos risco de ameaça à face entre os interactantes, conforme literatura que contextualiza a pesquisa. De acordo com os autores citados, o uso da passiva condicionada a recursos de indefinição do sujeito no grau mais alto da escala, por meio de uma estratégia de esquiva, pode causar menos risco de ameaça à face. No entanto, encontramos essa estrutura nos dados numa situação de apoio do mediador ao aluno como no exemplo (35) já citado, demonstrando envolvimento entre os agentes:

(35') Mediadora (...) *Diga a ela (Imp)* para ela postar as mensagens que juntos conseguiremos (...).

Na análise dos *corpora* das turmas, constatamos a seguinte hierarquização por número de ocorrência: 1º: indefinição/indeterminação do sujeito; 2º: modalizadores verbais; 3º: imperativo positivo e 4º processo de passivização. Não analisamos na pesquisa os casos de Voz Ativa sem a presença de alguma destas estruturas, mas inferimos que o uso da Voz Ativa sem modalizador pode acarretar o risco de cometer ato de ameaça à face, observado no exemplo (37) ainda que haja indeterminação do sujeito. No exemplo, mesmo utilizando a saudação tradicional das cartas comerciais e pessoais, assim como o fechamento cordial, percebe-se a ausência de elementos linguísticos denotadores de envolvimento. O uso da impessoalização (nós) e o referente (coordenadora - 3ª pessoa)

estão sendo utilizados como responsáveis pela solução/resposta dada à aluna, ou seja, indefinem a autoria da ação.

(37) Mediadora *Aluna,*
 Nós conversamos com a coordenadora e o número de questões da AP2 será menor.
 Um abraço
Mediadora

Nos dados coletados no curso de Pós-graduação, a estrutura não marcada é a Modalização. Inferimos que, de acordo com a escala de polidez projetada nas Figuras 1 e 2, a modalização constitui recurso eficaz para imprimir índice alto de polidez. No curso de Pós-graduação, a Modalização foi o recurso linguístico mais efetivamente produtivo, escolhido por professores (mediadores) e alunos para a comunicação, independente de ser um pedido, uma ordem ou um agradecimento.

Assim, é razoável supor que a Modalização seja o primeiro passo do falante ou do ouvinte em direção ao *envolvimento*, o indicador que permite aos agentes envidar esforços para confirmar o que preconiza Brown e Levinson (1987): os atores desejam manter a face no discurso, entendendo que é o que temos de mais sagrado; a partir desse ponto, dependerá do receptor manter ou não o enquadre de polidez para dar prosseguimento à interação.

Em contraposição, observamos uma significativa ocorrência de Imperativo positivo no *corpus* do curso de Pós-graduação. Pela análise das interações, inferimos que os alunos deste curso demonstraram dificuldade em interagir pela plataforma o que levou a mediadora a elaborar mensagens de aspecto Injuntivo, em forma de comandos, com o intuito de dirimir dúvidas, emergindo então o Imperativo positivo.

(38) Mediadora ... Leiam e vejam quais as que vocês já fizeram e quais as que faltam fazer, prestando atenção aos prazos.

(39) Mediadora Mesmo para aqueles que já fizeram a atividade, retornem para verificarem se analisaram os relatos ou apenas fizeram uma frase.

De acordo com o referencial teórico da pesquisa, Voz Passiva é a estrutura que carrega maior grau de distanciamento entre os agentes do discurso. Assumimos, então, que Estratégias de Indeterminação do sujeito somadas ao uso de Voz Passiva tendem a imprimir maior grau de distanciamento, conseqüentemente, de impessoalização entre os interactantes (SWALES, 2004; FURTADO DA CUNHA, 2000). No entanto, em sentido oposto, a voz passiva pode também carregar alto grau de polidez, uma vez que não traz marcas de intenção de ameaça à face ao manter o distanciamento.

Brown e Levinson (1987, p. 197) presumem que o uso da voz passiva pode emergir “*para remover a referência direta ao ouvinte*”, fato constatado também quando se usa a indeterminação do sujeito com a intenção de não se envolver com o outro. Nesse sentido, será preciso utilizar estratégias de aproximação para vencer o distanciamento, que é maximizado quando se faz uso dos recursos linguísticos como os que mencionamos acima. Os mecanismos linguísticos apontados podem provocar o envolvimento almejado nos cursos em EAD.

Modalização e Indeterminação do Sujeito não carregam em si o sentido de proximidade e distância. Entretanto, quando um ou outro mecanismo vem acompanhado de uma das estruturas como Imperativo Positivo e Passivização, entre outras, carrega maior e menor grau de oralidade, atribuindo então maior ou menor grau de aproximação entre interactantes, imprimindo uma linguagem que caminha para o *continuum* da fala para a escrita, já projetado por MARCUSCHI (2002).

Chafe (1982) afirma que a presença da passiva no discurso provoca o Distanciamento. Por outro lado, o autor assegura que a presença do pronome de primeira pessoa (plural e singular) concorre para que haja o Envolvimento entre os agentes do discurso. Ressaltamos, porém, que tais características encontram-se igualmente nas mensagens analisadas, o que sinaliza realmente haver um *continuum* entre fala-escrita em gênero discursivo emergente.

Os fenômenos linguísticos, recursos de maior ou menor atenuação e indefinição do sujeito, podem aparecer em complementaridade ou em tensão, tal como no exemplo seguinte.

(40) Mediadora *Cara Aluna,*
 Seu pedido de revisão por escrito chegou e foi respondido [Pass].
 Um abraço,
Mediadora

Em (40) temos a modalização (*Cara Aluna*) e a passivização em tensão (*foi respondido*). Há um fato esperado que é quebrado quando a mediadora utiliza a passiva para responder à aluna, impessoalizando sua resposta. A fluidez do discurso muda o tom e o que surge é um afastamento da mediadora buscando salvar a própria face e tentando não ameaçar a face da aluna. Para a questão do envolvimento, essas estratégias são detonadoras do fenômeno. Como no exemplo (40) acima, ao evitar a proximidade, a tutora corta qualquer tipo de afetividade que porventura pudesse surgir após a mensagem de pedido de revisão de nota feita pela aluna. O enquadre proposto pela tutora foi assumido pela aluna que não enviou mais nenhuma outra mensagem após a da tutora, dando o evento por encerrado.

No exemplo (41), confirmamos a complementaridade entre a Indefinição do Sujeito e Modalização, conjugando-se para imprimir um tom mais cordial entre os agentes. Nessa mensagem, a aluna responde à tutora sobre a recomendação de que deveria procurar o seu polo para obter notícias de seu pedido de revisão de prova.

(41) Aluna Boa tarde, gostaria [Ind] de solicitar [Modal] revisão de nota da AP3 de (...), achei minha nota muito baixa, 2,0, posso estar errada [Modal] mas acho que fiz uma boa prova. Por favor, [Modal] desculpe [Modal] o transtorno.
 Att,

Indeterminação do sujeito e Modalização (cf. Figura 1) são fenômenos linguísticos que se superpõem e a sobreposição aumenta o grau de polidez, que pode acontecer quando o custo do pedido for alto, como, por exemplo, no pedido de revisão da nota atribuída à aluna.

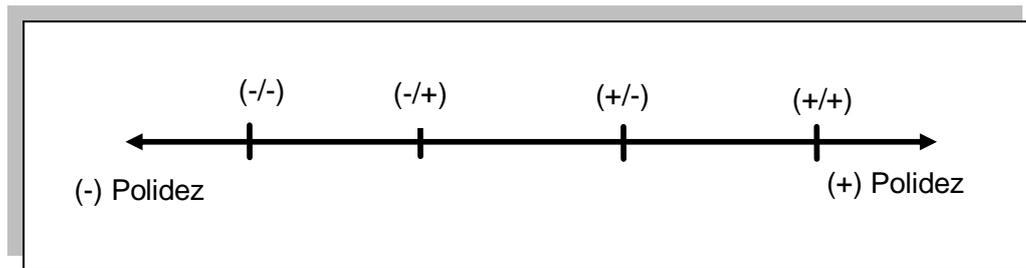


Figura 1: Escala de graus polidez

Em (42), mesmo utilizando um verbo no Imperativo [façam], um modo verbal notadamente impositivo, esse comando é atenuado com “*por favor*”, logo no começo da frase e, posteriormente, pelo uso do futuro do pretérito, além da ocorrência de marcador discursivo (42a).

- (42) Aluna Por favor, [Modal] façam uma revisão em minha AP2. Gostei muito da prova e não entendo como fiquei com nota 2,0. Estou com média final 5,8 e acredito que, pelo meu desempenho na disciplina, teria[Modal] condições de ser aprovada sem AP3. Por isso, peço, por favor, [Modal] que reavaliem minha AP2. Desde já agradeço a compreensão e ajuda.
Um abraços,

- (42a) Aluna [...] acho que está precisando de mais atenção com relação a essas trocas...

Note-se que, o emissor (aluno) mostra-se em 1ª pessoa mas utiliza a forma de sujeito indeterminado “façam” quando se refere à tutora.

- (43) Aluno Por isso, peço [Ind], por favor, que [Ind]reavaliem minha AP2.

Se o falante não utiliza nenhum dos casos observados ele se vale de outros procedimentos linguísticos para salvar a face. No exemplo (44) há vários desses mecanismos utilizados conjuntamente, o que pode ser explicado pelo fato de o custo do pedido ser extremamente alto, pois a mudança da nota facultaria à aluna não precisar fazer prova de recuperação, daí ela se valer dos mecanismos disponíveis.

- (44) Aluna Olá, sou (...), aluna de (...) Gostaria [Modal] de solicitar revisão na minha AP2 de (...), pois fiquei com a média de 5,9, será que não dava [Modal] para vocês (ind) aproximarem para 6,0, já que só faltou um décimo?!
Agradeço a compreensão e conto com a colaboração.
Um abraço

O exemplo se insere também no que Kerbrat-Orecchioni (2006, p. 89) classifica de “*procedimentos para suavizar os mecanismos de AAF*”. A aluna utiliza o modalizador:

- (45) Aluna ... acredito que, pelo meu desempenho na disciplina...

Além dos modalizadores, há os minimizadores, mecanismos que, ao serem utilizados, amenizam uma possível reação negativa (Kerbrat-Orecchioni (2006):

- (46) Aluna ... será que não dava para vocês aproximarem ...?

Há também os desarmadores, procedimento para desarmar a possível negação:

- (47) Aluna Agradeço a compreensão e conto com a colaboração.

Em (47), ao agradecer antecipadamente, a aluna modera seu pedido e tenta desarmar o receptor de uma resposta negativa. Os moderadores são utilizados para “*engolir a pílula do AAF*” (Kerbrat-Orecchioni, 2006, p. 89):

- (48) Aluna ... posso estar errada [Modal] mas acho que fiz uma boa prova.

O exemplo se insere no que a autora denomina de enunciado preliminar, ou pré, de acordo com a literatura. O interactante anuncia que vai fazer a ameaça à face, no caso, o pedido de arredondar a nota para cima, o que o tira da situação de recuperação. É uma negociação em que as quatro faces estão ameaçadas (Brown e Levinson (1987 [2007]): a positiva e a negativa da mediadora, a positiva e negativa da aluna. A mediadora pode sentir-se invadida ou desrespeitada por entender que seu trabalho está sendo questionado ou que a aluna esteja cometendo um abuso. A aluna pode sentir-se prejudicada e/ou desrespeitada no seu direito de reivindicar uma correção mais coerente

ou adequada às suas expectativas. A aluna corrobora seu pedido, acrescentando para apreciação da mediadora:

(49) Aluna ... já que só faltou um décimo?!

O uso simultâneo dos pontos de interrogação e de exclamação implica que a aluna tem competência pragmática e *e-competence* para se comunicar e se fazer entender, questionando a nota tirada pela interrogação e exclamando pelo pouco que falta para alcançar a nota desejada. O uso correto da pontuação, embora não discutido neste trabalho, denota competência linguístico-pragmática para atuar no ambiente virtual.

Podemos reunir as principais conclusões quanto à ocorrência das estruturas linguísticas escolhidas para observar a (Im)polidez e o comportamento de cada uma delas dentro dos corpora em relação às questões e hipóteses do trabalho.

Nos *corpora* há distintos mecanismos linguísticos utilizados para inferir a indefinição do sujeito conforme Quadro 5, fenômeno recorrente em textos acadêmicos.

1	a todos	7	nós	13	ela(s)	19	Nos
2	nosso professor	8	nosso(a)	14	equipe	20	alguns colegas
3	1 ^a p. pl.	9	todos	15	educadores	21	outras pessoas
4	colegas	19	uns	16	3 ^a p. sing.	22	alguns de vocês
5	vocês	11	quem	17	alguns colegas	23	outro(s)
6	grupo	12	tutores	18	Pronome zero	24	inf.

Quadro 5: Principais manifestações linguísticas de mecanismos de indefinição

Na fala, a estratégia é menos produtiva por existirem recursos paralinguísticos que elucidam o contexto discursivo.

Nesta pesquisa, embora os dados sejam de contextos acadêmicos, em correspondência escrita entre mediador-aluno em ambiente virtual, reproduzem a interação professor-aluno da sala de aula presencial. As manifestações linguísticas de indefinição surgem, ou como estratégia de esquivar para neutralizar o tratamento cerimonioso entre os interactantes, ou com a intenção de não comprometer a face dos interagentes de modo

semelhante aos diálogos que se realizam quando aluno e professor se veem frente a frente.

A presença dos fatores de indefinição na amostra de fala estudada por Leitão de Almeida (1992) e na amostra de textos que compõem os *corpora* desta tese confirma a hipótese do surgimento de um novo gênero inserido no *continuum* da fala para a escrita (MARCUSCHI, 2005).

A voz passiva, outro mecanismo de indefinição do sujeito, repete a fórmula canônica, já apresentada no referencial teórico:

sujeito SN₁ + forma do verbo ser + particípio de um verbo V₁, marcado [+ pass] + adjunto circunstancial formado pela preposição por + SN₂

(50) Mediadora As notas vão sendo lançadas à medida

(50a) Mediadora As notas já foram lançadas...

Nota-se a esquivia da mediadora em proteger a própria face ao trazer um outro sujeito para o discurso e apassivizar a oração. Quem lança as notas? Não é dito, está indefinido. A passiva só ocorre nas situações de resposta dos mediadores quando são cobrados pelos alunos sobre alguma nota ou atividade. Nessa cobrança, o aluno comete o AAF. Para se proteger e não cometer o AAF de volta, os mediadores recorrem à voz passiva. Afora essa situação, não foram encontrados outros casos. A ausência de ocorrência significativa de passivas nos textos das mensagens leva-nos a inferir que o novo gênero, do qual falamos em capítulo anterior, está se constituindo. Além disso, inferimos que a passiva acontece intencionalmente para causar o distanciamento entre os interactantes. Vemos então que a questão da intencionalidade, já discutida nesta tese, é, senão medida, mas inferida, percebida pragmaticamente.

A ocorrência significativa de Imperativo Positivo nos dados a princípio causou-nos surpresa haja vista ser uma estrutura marcada do português. No entanto, na análise que se seguiu, entendemos o porquê do fenômeno ocorrer. Percebemos que o imperativo positivo ocorre acentuadamente na fala do mediador que, para enviar tarefas ou dirimir dúvidas dos alunos, recorre ao modo imperativo, ao discurso injuntivo. Houve apenas um caso em que a aluna faz uso do Impp. Observamos ainda que os termos mais

frequentes surgiram da Informática, contexto em que acontecem as interações: ambiente virtual a distância. A seguir, apresentamos uma lista dos principais casos de imperativo positivo encontrados nos dados, os quais podem ser encontrados nos apêndices.

Principais manifestações linguísticas de Imperativo Positivo

Clique no item listar / clique nele que aparecerá
Digita primeiro em Word
Faça leitura de suas experiências ...
Envie em email e relate
Fique tranquila ...
Coloque a resposta ao lado de cada...
Não esqueça de sinalizar ... / Não percam tempo! ...
Releia a aula com bastante atenção ... / leia o email da aluna / Leia o que está sendo pedido ... / Leiam cuidadosamente e mãos à obra
Ligue para o pólo para saber...
Me avise para poder desistir
Entre no fórum ...
Comece a interagir ...
Caso não consiga, me avise. / Caso necessário, ... me comunique ...
Recorram sempre ao texto desses critérios ...
Dê uma lida e tente entregar ...
Tentem reservar pelo menos 1 hora e 30 minutos
... Separem outros 30 minutos ... reservem 10 minutos nos 20 minutos restantes
faça... comece a alinhar a atividade
Não salvem o arquivo em extensão ... / salvem em extensão ...
... / Elabore o relato de forma sucinta ...
Participe desse fórum
Vá até material do professor ... / Vá lá e conta pra gente isso ...
Tragam para esse fórum ...
Veja as atividades que têm que ser feitas ...
Fale mais sobre suas dificuldades...
Venha sempre e traga suas contribuições ...
Compartilhem aqui na rede ...
Procure, se não achar me encontre ...

A utilização do Impv nos casos observados acontece para evitar dúvidas quanto ao enunciado e, de acordo com as Máximas Conversacionais de Grice, para haver clareza no discurso. Além disso, constatamos também a presença de modalizadores antes ou depois da sentença. Como visto acima, é comum o imperativo vir acompanhado de mensagens encorajadoras e incentivadoras para os alunos de modo a atenuar o pedido.

Modalizadores são a estrutura mais frequente dentro dos *corpora*, conforme o Quadro 6, elaborada a partir da classificação de Koch (2008). As estruturas denotadoras de

modalização são as mais variadas, destacando-se: modos e tempos verbais (futuro do pretérito, imperativo, entre outros), advérbios modalizadores, verbos auxiliares modais, construções de auxiliar + infinitivo, orações modalizadoras e predicados cristalizados (KOCH, 2008, p. 85).

Principais manifestações linguísticas de modalização	
Auxiliares modais	poderia ter / poderia ser / gostaria de / deveria ter / devem ser
Modos e tempos verbais	será que pode ...? / será que não posso...? seria bom / isso seria um ...? Poderia / gostaria que me informar / se puder / queria saber
Verbos de atitude proposicional	<u>creio</u> que não seja / <u>acredito</u> que / <u>Estou</u> sinceramente sem saber / <u>preciso</u> saber se / por favor, <u>verifique</u>
Predicados cristalizados	<u>é preciso</u> saber...
Performativos	peço-lhe por gentileza / peço sua consideração / Vou precisar fazer / Acredito ter feito
Operadores argumentativos	seria interessante / é interessante / é muito interessante
Advérbios modalizadores	já estamos <u>efetivamente</u> / fui, <u>imediatamente</u> leiam <u>cuidadosamente</u> / é <u>realmente</u> complicado <u>muitíssimo</u> / não se conseguiremos esclarecer <u>plenamente</u> / Estou <u>sinceramente</u> sem saber <u>infelizmente</u> não consigo / por incrível que pareça

Quadro 6: Principais manifestações linguísticas de modalização

Observamos que a maior frequência de modalizadores ocorreu na amostra composta por interações do *corpus* do curso de Pós-graduação. É razoável supor que isso acontece mais em função do maior nível de competência discursiva desses alunos em comparação com a dos alunos de Graduação, mais do que pelo tratamento cerimonioso resultante da hierarquia entre professor e aluno. A hipótese de proximidade versus distanciamento estar relacionada a graus de polidez não pode ser confirmada portanto.

Já no curso de Graduação, por desconhecerem os mecanismos de polidez necessários às boas relações, os alunos não fazem uso significativo da modalização, cometendo, em algumas situações, atos inapropriados. À pergunta inicial “*Existem situações de*

impolidez nas interações entre tutor e aluno”, podemos responder que existem diversas situações de Atos de Ameaça à Face nesse contexto. A dimensão do ato depende da atribuição que o ouvinte der ao fato (ver exemplos a seguir).

Nos exemplos abaixo, a interação textual começa quando a mediadora envia um *email* para a aluna cobrando a atividade final que ainda não fora entregue e cujo prazo já se esgotara.

(51) Mediadora *Aluna,*
 Você ainda não postou seu trabalho final. aguardo seu trabalho o mais rápido possível.

Abraço,

Mediadora

(51a) Aluna Se eu tivesse recebido resposta do e-mail que eu lhe enviei, eu teria resolvido esse problema. No mesmo, eu afirmei que não estou conseguindo abrir as atividades dos módulos, portanto estou impossibilitada de enviar essa atividade, caso esse problema não seja resolvido. E minha tristeza é que a gente envia as atividades e não tem resposta . Só recebe resposta quando já está prejudicado.

Atenciosamente,

Aluna

(51b) Mediadora Ao receber seu *email*, fiquei deveras desapontada e daí a necessidade de fazer alguns esclarecimentos.

[...]

Infelizmente, não pude corresponder às suas expectativas. Isso acontece conosco, nesse ofício de professores. Dessa forma, peço desculpas pelo não cumprimento de minhas tarefas junto a você e espero que tenha melhor desempenho daqui por diante, ou que não se sinta prejudicada por nenhum outro professor.

Abraço,

Mediadora

(51c) Aluna Olá *Mediadora,*

Primeiramente peço-lhe desculpas pela forma grosseira que eu escrevi para você, sinto profundamente ter feito isso com você.

[...]

Mais uma vez quero me redimir junto a você . Perdão ...

Aluna

Nota-se que há nas mensagens todos os componentes para desencadear atos de ameaça à face seguidos de impolidez, mas a mediadora contorna utilizando modalizadores diversos e pedidos de desculpas. Em seguida, a aluna retoma a palavra e também pede, não desculpas, mas perdão pelas palavras ditas. Ou seja, ambos os interactantes não desejam cometer atos impolidos e fazem uso das regras de polidez para salvar a situação. Embora tenha acontecido o ato impolido, houve fatores externos que contribuíram para reverter a situação, e um fato que poderia desencadear uma guerra de insultos (*flame war*) foi contornado por recursos linguísticos já explicitados na tese.

Sinteticamente, neste trabalho elaboramos nova escala que abrange os processos linguísticos e os *continua* de oralidade, de polidez e de risco de ameaça à face. O gradiente refletido no gráfico imprime mais ou menos envolvimento entre agentes do discurso. Deve-se observar que o polo (-) oralidade representa, nesta escala, (+) polidez conforme encontramos nos dados da pesquisa.

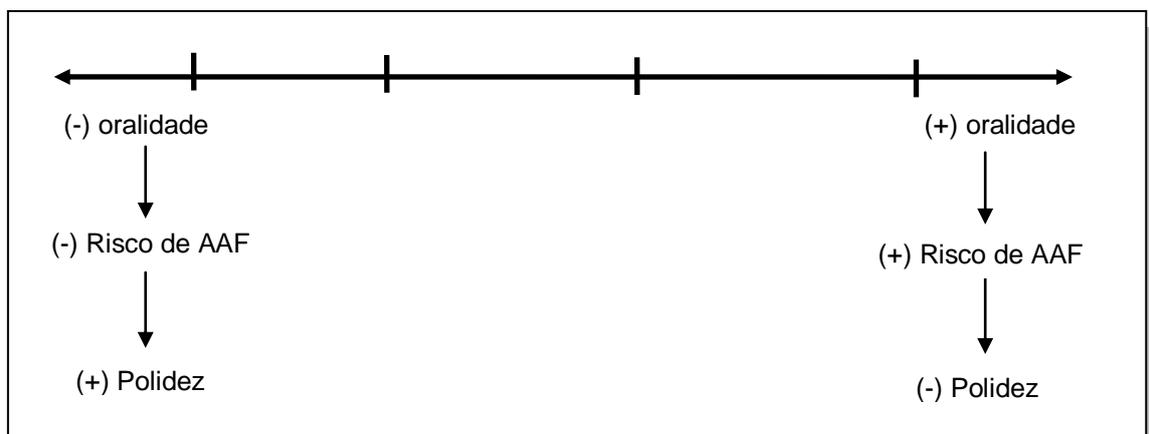


Figura 11: Fenômenos da Polidez em operação

Comparando esta escala com a primeira escala, Figura 1, vemos que há inversão dos processos de polidez e impolidez nesse momento. Ao utilizar a passivização, o falante utiliza menos oralidade. Conseqüentemente, o risco de ameaça à face é menor e o uso de recursos de polidez aumenta. No *continuum* ascendente, ocorre o contrário: (+)oralidade, (+)risco de AAF então, (-)polidez. Como foi discutido anteriormente, o ato impolido pode co-ocorrer com o ato polido. Polidez e impolidez não são excludentes mas se estabelecem num *continuum* que pode representar graus de polidez e impolidez nas interações online.

O último capítulo desta tese é dedicado à síntese das discussões que levantamos na pesquisa e de algumas conclusões a que chegamos. Inclui também breves considerações sobre hipóteses confirmadas e infirmadas no estudo. Ressaltamos a importância da continuidade da pesquisa, em diferentes vertentes e orientações teórico-metodológicas, ao sugerir o aprofundamento de proposições e hipóteses que ainda permaneceram em aberto.

7 CONSIDERAÇÕES FINAIS

“Não existem mais palavras inocentes.”

(Pierre Bourdieu, 1996)

Discutimos nesta pesquisa os pressupostos referentes à Teoria da Polidez de Brown e Levinson e apresentamos uma escala com os mecanismos linguísticos que, quando em ação no discurso, concorrem para ameaçar ou salvar a face, para aumentar ou diminuir o distanciamento. As estruturas de indefinição e de modalização evidenciadas no estudo instituem um gradiente de polidez de que os interagentes dispõem no discurso, demonstrado nesta tese através do texto escrito.

Assim, mostramos apenas alguns dos muitos mecanismos linguísticos de que podemos fazer uso para expressar polidez na interação com o interlocutor. Graus de polidez se distribuem num *continuum* variável de traços que vão de (-)polidez até (+)polidez, sendo que, em qualquer ponto da escala, corre-se o risco de realizar linguisticamente um ato impolido.

Apontamos, nessa pesquisa, uma questão crucial para o ensino a distância: o envolvimento. Por ocasião das observações e ao longo da análise dos dados, inferimos que, se o objetivo é aumentar o grau de *envolvimento* entre agentes, o uso de voz passiva na troca de mensagens em um ambiente virtual de aprendizagem constitui estratégia de distanciamento. Tudo leva a crer que a co-construção discursiva é o ponto fundamental do processo e do sucesso em EAD. Ressalte-se que foram demonstrados alguns aspectos que promovem o aumento ou a diminuição do envolvimento entre interactantes de um curso em EAD, projetados na escala por meio de estruturas linguísticas. Vimos que, de fato, como ressalta Chafe, o uso da passiva cria distância, ainda que, paradoxalmente, seja uma estratégia de salvamento de face. Nesse sentido, para haver *envolvimento* na interação, as estratégias de polidez devem oferecer aos interactantes um sentido de pertencimento.

Supomos que os componentes de interação, analisados nas reuniões de mediação de que participamos quando da observação assistemática e descritos em diversas situações ao longo do trabalho, foram discutidos, senão exaustivamente, mas com profundidade.

Para incentivar a bi/multidirecionalidade, o discurso das *mensagens* online deve ser cativante, provocador e instigante, afastando-se ao máximo dos pares [+Modalização/+Indefinição] e caminhando para quebrar as fronteiras preestabelecidas entre fala e escrita, conforme assinala Paredes Silva (2007). Para responder à questão (ii) *As estratégias de Polidez podem ser transpostas para os Ambientes Virtuais de Aprendizagem (AVA)?*, observamos que nas interações há uma tênue linha entre afastamento/distanciamento e preservação da face, tal qual acontece em situações presenciais. Para não correr o risco de ameaçar a face, o interactante a distância pode provocar o afastamento/distanciamento de seu interlocutor e, como consequência, a interação dentro do ambiente virtual não será proveitosa para os objetivos do curso. Dessa forma, acreditamos que elaborar parâmetros que apontem para a questão do *envolvimento* em EAD a partir de concepções linguísticas constitui marco referencial no campo.

Pela análise das *mensagens*, pudemos inferir que um novo gênero, ainda não totalmente codificado, emerge no espaço virtual. A questão está em processo de investigação e aguarda definição adequada dos pesquisadores de distintas áreas do conhecimento.

Apontamos a necessidade de aprofundar em pesquisas futuras os fundamentos teórico-conceituais que busquem responder às questões propostas no trabalho, sobretudo no que se refere a recursos linguísticos e não linguísticos de polidez e impolidez, notadamente quando se compara a sala de aula presencial e a sala de aula virtual, aqui apresentada como AVA. Algumas subserções lançadas no capítulo 2 não foram suficientemente exploradas para fornecer bases adequadas à concepção mais complexa da escala de polidez que postulamos, como, por exemplo, a utilização dos *smiles* (recursos icônicos) nas trocas de mensagens. Recomendamos o desenvolvimento de ampla discussão sobre as Tecnologias de Informação e Comunicação, bem como melhor compreensão da *práxis* do tutor/mediador, ator importante nesta pesquisa.

Outra discussão que pode ser alvo de estudos futuros diz respeito à alegada linguagem, codificada pelos usuários em espaços virtuais, no que se refere a um possível tipo textual inovador. Surgido no contexto cibernético, o *internetês* constitui tema curioso e polêmico, bastante interessante como foco de pesquisa. Fenômeno inegável no século XXI, o *internetês* vem gerando preconceito linguístico, embora seja prática do usuário online e meio eficaz de comunicação e de co-construção do conhecimento, da informação e de significados.

Nesta pesquisa que ora apresentamos, acreditamos que desponta um novo mercado de trabalho abrindo espaço para cientistas da linguagem em diversas áreas do conhecimento, tanto quanto para profissionais de Educação. Uma vez delimitado o campo de atuação do mediador/tutor (ou que denominação ainda lhe seja dada), naturalmente podem se preparar e antecipar métodos e técnicas próprios e adequados ao desenvolvimento de atividades de cursos tanto presencial quanto não presencial. Fica claro, então, que as metodologias para EAD não podem prescindir de estratégias de polidez cujos mecanismos linguísticos e não linguísticos são inerentes à competência pragmática, incluindo-se também *e-competence*, do falante/usuário.

REFERÊNCIAS

- ADAM, Jean-Michel. *A linguística textual: introdução à análise textual dos discursos*. São Paulo: Cortez, 2008.
- AMOSSY, Ruth. (Org.) *Imagens de si no discurso: a construção do ethos*. São Paulo: Contexto, 2005.
- ARAÚJO, Júlio César Rosa de. “A conversa na web: o estudo da transmutação em um gênero textual”. In: Marcushi, L.A.; XAVIER, A.C (orgs.). *Hipertexto e gêneros digitais: novas formas de construção de sentido*. 2ª ed. – Rio de Janeiro: Lucerna, 2005.
- BAZERMAN, Charles. *Gêneros textuais, tipificação e interação*. São Paulo: Cortez, 2006.
- BAKHTIN, Mikhail. *Marxismo e Filosofia da Linguagem: problemas fundamentais do método sociológico na ciência da linguagem*. 7a ed. São Paulo: Hucitec, 1995.
- BAKHTIN, M. *Marxismo e Filosofia da linguagem*. 10ª. ed. São Paulo: Hucitec, 2002.
- BARBOSA, M. F. S. O. *A prática dos tutores do Curso de Formação Pedagógica em Educação Profissional – Enfermagem do PROFAE*. 2004. Dissertação (Mestrado) - Programa de Pós-graduação em Tecnologia Educacional nas Ciências da Saúde, Universidade Federal do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro.
- BHATIA (2004). *Worlds of Written Discourse*. London: Continuum International Publishing Group, 2004.
- BECHARA, Evanildo. *Moderna gramática portuguesa*. Rio de Janeiro, Editora Lucerna, 2000.
- BELLONI, M. L. A integração das tecnologias de informação e comunicação aos processos educacionais. In: BARRETO, R. G. (org.). *Tecnologias educacionais e educação a distância: Avaliando políticas e práticas*. 2ª ed. – Rio de Janeiro: Quartet, 2003. (p. 53-73)
- BENVENISTE, E. A natureza dos pronomes. In: DASCAL, Marcelo (org.). *Fundamentos metodológicos da linguística*. PRAGMÁTICA. v. 4. Campinas-SP: 1982. (p. 7-22)
- BLUM-KULKA, Shoshana. The metapragmatics of politeness in Israeli society. In: WATTS, R.; IDE, S; EHLICH, K. (orgs.). *Politeness in language: studies in its history, theory, and practice*. 2ª ed. Berlin: Mouton de Gruyter, 2005.
- BOURDIEU, P. *A economia das trocas linguísticas*. São Paulo: Edusp, 1982 [1996].

BROWN, P. & LEVINSON, S. *Politeness: some universal in language*. Cambridge: Cambridge University Press, 1987 [2007].

CARNIE, Andrew. *Syntax: A Generative Introduction*. 1st edition. Oxford: Blackwell Publishers, 2002.

CHAFE, W. L. Integration and involvement in speaking, writing, and oral literature. In: TANNEN, D. (ed.) *Spoken and written language: exploring orality and literacy*. v. IX. New Jersey – USA: Ablex Publishing Corporation, 1982.

CHARAUDEAU, P.; MAINGUENEAU, D. *Dicionário de análise do discurso*. São Paulo: Contexto, 2004.

SCHIFFRIN, D. *Discourse markers*. Cambridge: Cambridge University Press, 1996.

CHOMSKY, Noam. *Knowledge of language: its nature, origin, and use*. New York: Praeger, 1981.

CONSTANTINO, R. F. *O currículo da educação básica da Secretaria de Educação do Distrito Federal: estratégias pedagógicas para trabalhar o eixo letramento no componente de língua portuguesa do ensino médio da Rede Pública de Ensino do Distrito Federal*. Brasília-DF: UNB, 2010. Qualificação de Mestrado. Mimeo.

CULPEPER, J. Towards an anatomy of impoliteness. **Journal of Pragmatics**. Elsevier Science B.V. 25 (1996) 349-367. 1996.

CULPEPER, J.; BOUSFIEL, D.; WICHMANN, A. Impoliteness revisited: with special reference to dynamic and prosodic aspects. **Journal of Pragmatics**, 35: 1545-1579 (2003). Disponível em: www.sciencedirect.com. Acesso em: 10 out., 2007.

CUNHA, C.; CINTRA, L. *Nova gramática do português contemporâneo*. 3ªed. Rio de Janeiro: Nova Fronteira, 2001.

DASCAL, Marcelo; DROR, Itiel E. O impacto das tecnologias cognitivas: uma abordagem Pragmática. **Signo**: Santa Cruz do Sul, v. 34 n. 56, p. 2-9, jan.-jun., 2009. Disponível em: <http://online.unisc.br/seer/index.php/signo/index>. Acesso em: 30 out. 2009.

DELORS, Jacques. *Educação: um tesouro a descobrir*. 8ªed. São Paulo: Cortez - Brasília-DF: MEC/UNESCO, 2003.

DUCROT, O. *Princípios de semântica linguística: o dizer e o não dizer*. São Paulo: Cultrix, 1972.

FURTADO DA CUNHA, A. A complexidade da passiva e as implicações pedagógicas do seu uso.

FURTADO DA CUNHA, A. Transitividade e passiva: um estudo semântico-discursivo. n. 4, v. 1 - UFMG: *Revista de Estudos da Linguagem*, 1996.

GIUSTA, Agneta da S.; FRANCO, I. M. (orgs.). *Educação a distância: uma articulação entre a teoria e a prática*. Belo Horizonte-MG: PUCMinas Virtual, 2003.

GOFFMAN, E. Footing. In: RIBEIRO, B.T.; GARCEZ, P.M. (orgs.). *Sociolinguística interacional*. 2ª ed. São Paulo-SP: Loyola, 1967 [2002].

GRAHAM, Sange L. Disagreeing to agree: conflict, (im)politeness and identity in a computer-mediated community. *Journal of Pragmatics*, 39:742-759 (2007). Disponível em: www.sciencedirect.com. Acesso em: 19 out., 2007.

GRICE, H. P. Lógica e conversação. Trad. J. W. Geraldi. In: DASCAL, Marcelo (org). *Fundamentos metodológicos da linguística*. v. 4. **Pragmática**. Campinas: Unicamp, 1982. (p. 81-104)

HIRATA, Helena. Da polarização das qualificações ao modelo de competência. In: FERRETI, C. et al (orgs.). *Novas tecnologias, trabalho e educação: um debate multidisciplinar*. Petrópolis – RJ: Vozes, 1996.

HOPPER, P. J.; THOMPSON, S.A. Transitivity in Grammar and Discourse. In: **Language**, vol. 56, n.2, p. 251-299, 1980.

HYLAND, Ken. *Academic discourse: english in a global context*. New York: Continuum International Publishing Group, 2009. 215p.

HYMES, D. 1971. *Competence and performance in linguistic theory* Acquisition of languages: Models and methods. Ed. Huxley and E. Ingram. New York: Academic Press. 3-23.

KOCH, I. G. V. *Argumentação e linguagem*. São Paulo: Cortez, 2008.

_____. A construção dos sentidos no discurso: uma abordagem sociocognitiva. In: **Investigações** (Revista). Vol. 18, n.2, jul. 2005. PPG em Letras e Linguística da Universidade Federal de Pernambuco, 2005.

KATO, Mary A. (2002). *A evolução da noção de parâmetros*. DELTA, São Paulo, v. 18, n. 2, 2002. pp. 309-337. Disponível em: < <http://www.scielo.br/scielo> >. Acesso em: 10 jul. 2008.

KENSKI, Vani Moreira. *Tecnologia e as alterações no espaço e tempo de ensinar e aprender*. São Paulo: Papirus, 2003.

KERBRAT-ORECCHIONI, Catherine. *Análise da conversação: princípios e métodos*. São Paulo: Parábola, 2006.

LA TAILLE, Yves de. Desenvolvimento moral: a polidez segundo as crianças. **Cad. Pesqui.**, São Paulo, n. 114, nov. 2001. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo>. Acesso em 14 maio 2009.

LEECH, Geoffrey. Politeness: Is there an East-West Divide? **Journal of foreign languages**. Nº. 6, November, General Serial No.160, 2006.

LEITÃO DE ALMEIDA, M.L. *A indeterminação do sujeito no português falado*. Tese de Doutorado. Departamento de Linguística e Filologia. Faculdade de Letras. Rio de Janeiro: Universidade Federal do Rio de Janeiro - UFRJ, 1991.

LEITE, Luciana Paiva de Vilhena. **Do clássico ao contemporâneo: estratégias discursivas em textos de cartas do século XVI ao século XX**. Tese de Doutorado em Língua Portuguesa. Rio de Janeiro. UFRJ, Faculdade de Letras, 2008. 243 fl., Mimeo.

LÉVY, Pierre. *Cibercultura*. 2a.ed. - São Paulo: Ed. 34, 1999, [2005].

_____. *As tecnologias da inteligência: o futuro do pensamento na era da informática*. 2ª ed. - São Paulo: Ed. 34, 1993.

LIM, Tae-Seop. Facework and interpersonal relationships. In: TING-TOOMEY, S. (ed.) *The challenge of facework: cross-cultural and interpersonal issues*. New York: State University of New York Press, 1994.

MAINGUENEAU, D. *Termos-chave da análise do discurso*. Belo Horizonte: Ed. UFMG, 1998[2000].

MARCUSHI, L.A. Gêneros textuais emergentes no contexto da tecnologia digital. In: Marcushi, L.A.; XAVIER, A.C. (orgs.). *Hipertexto e gêneros digitais: novas formas de construção de sentido*. 2ª ed. – Rio de Janeiro: Lucerna, 2005.

_____. *Da fala para a escrita: atividades de retextualização*. São Paulo: Cortez, 2001.

_____. O hipertexto como um novo espaço de escrita em sala de aula. **Linguagem & Ensino**, Vol. 4, No. 1, 2001 (79-111).

_____. A coerência no hipertexto. I SEMINÁRIO SOBRE HIPERTEXTO. Centro de Artes e Comunicação da UFPE-PE, 2000.

_____. (2006) *Gêneros textuais: definição e funcionalidade*. Disponível em: www.proead.unit.br/professor/linguaportuguesa/arquivos/textos/Generos_textuais_definicoes_funcionalidade.rtf> Acesso em: jan., 2009.

MILLS, S. *Gender and politeness*. United Kingdom: Cambridge University Press, 2003.

MOLLICA, M.C.M. Formação em linguagem. In: _____ (org.). *Linguagem para a formação em letras, educação e fonoaudiologia*. Rio de Janeiro: Contexto, 2009.

_____. *Da linguagem coloquial à escrita padrão*. Rio de Janeiro: 7 Letras, 2003.

_____. *Influência da fala na alfabetização*. 2ª ed. Rio de Janeiro: Tempo Brasileiro, 2000.

MOLLICA, M.C.M.; RONCARATI, Cláudia. Enfoques sobre amostragem em sociolinguística. In: D.E.L.T.A., vol.7, n.º2, 1991.

MORAN, J. Manuel; MASETTO, M.; BEHRENS, M. *Mudar a forma de ensinar e de aprender com tecnologias*. Disponível em:

<<http://www.eca.usp.br/prof/moran/camin.htm>>. Acesso em: 02 maio, 2007.

OLIVEIRA, Jair A. de. (2005) *Polidez e identidade: a virtude do simulacro*. Disponível em: < <http://www.bocc.ubi.pt> .> Acesso em: 10 out. 2007.

OLIVEIRA, M. C. L. Tecnologia e sociabilidade no ambiente de trabalho: um estudo do uso do correio eletrônico numa organização em processo de mudança. In: MAGALHÃES, I. et al. (org.). **Práticas identitárias: língua e discurso**. São Carlos-SP: Claraluz, 2006.

OMENA, N. P.; PEREIRA, M. H. O agente da passiva em foco. In: **Revista Estudos da Linguagem**. V. 7, n.2: Belo Horizonte-MG: Faculdade de Letras, 1998.

ORLANDI, Eni P. *Análise de discurso: princípios e procedimentos*. Campinas-SP, Pontes, 2002.

PAREDES SILVA, V. L. *Cartas cariocas: a variação do sujeito na escrita informal*. Tese de Doutorado. Departamento de Linguística e Filologia. Faculdade de Letras. Rio de Janeiro: Universidade Federal do Rio de Janeiro - UFRJ, 1988.

_____. Continuidade de referência: nomes, pronomes e anáfora zero em gêneros da fala e da escrita. Rio de Janeiro: **Revista Linguística**. v.3, nº.1, junho de 2007. (p.159-178)

PAIVA, V. L. M. O. E-mail: um novo gênero textual. In: MARCUSCHI, L.A.; XAVIER, A.C. (Orgs.) *Hipertextos e gêneros digitais*. Rio de Janeiro: Lucerna, 2005. (p.68-90).

PAULIUKONIS, M. A. L.; ARAGÃO, V. P. S. de. Marcas da enunciação. **Cadernos do CNLF**. Série VII, nº 07 - Discurso e Língua Falada. VII Congresso Nacional de Linguística e Filologia. UERJ, 2003.

PAULIUKONIS, M. A. L. Progressão textual e modalização. **Cadernos do CNLF**. Série VII, nº 07 - Discurso e Língua Falada. VII Congresso Nacional de Linguística e Filologia. UERJ, 2003.

PENMAN, Robyn. Facework in communication: conceptual and moral challenges. In: TING-TOOMEY, S. (ed.) *The challenge of facework: cross-cultural and interpersonal issues*. New York: State University of New York Press, 1994.

PERINI, M. A. Gramática descritiva do português. São Paulo: Ática, 2006.

PETERS, O. *Didática do ensino a distância*. Rio Grande do Sul: Unisinos, 2001.

PRETI, Dino. Papéis sociais e formas de tratamento em A ilustre casa de Ramires, de Eça de Queiroz. In: BERRINI, Beatriz (org.). *A ilustre casa de Ramires – cem anos*. São Paulo: Educ, 2000. (p. 85-109).

PRETTO, N. de Luca. Desafios para a educação na era da informação: o presencial, a distância, as mesmas políticas e o de sempre. In: BARRETO, R. G. *Tecnologias educacionais e educação a distância: Avaliando políticas e práticas*. 2ª ed. – Rio de Janeiro: Quartet, 2003. (p. 29-53).

PILLEUX, Mauricio. Competencia comunicativa y análisis del discurso. **Estud. filol.** n.36, pp. 143-152, 2001. Disponível em: <http://www.scielo.cl/scielo> . Acesso em: 30 jan.2010.

RIBEIRO, B.T. *Transcrição e análise: a formatação de entrevistas psiquiátricas*. Rio de Janeiro: Tempo Brasileiro (TB), 1994. (p. 143-154)

RICHARDSON, R. J. *Pesquisa social: métodos e técnicas*. São Paulo: Atlas, 1999.

SANTAELLA, Lucia. O novo estatuto do texto nos ambientes de hipermídia. In: SIGNORINI, Inês (Org.). **[Re]Discutir texto, gênero e discurso**. São Paulo: Parábola, 2007.

SCHERRE, M. M. P. Preconceito linguístico, variação linguística e ensino. Entrevista por Jussara Abraçado. **Cadernos de Letras da UFF – Dossiê: Preconceito linguístico e cânone literário**, no 36, p. 11-26, 1. sem. 2008.

SCHIFFRIN, D. *Discourse markers*. Cambridge-USA: Cambridge University Press, 1996.

SCHLIEBEN-LANGE, Brigitte. *História do falar e história da Linguística*. Campinas-SP: Unicamp, 1993.

SEARLE, John. *Filosofia da Linguagem: uma entrevista com John Searle*. Revista Virtual de Estudos da Linguagem - ReVEL. v. 5, n. 8, março de 2007. Tradução de Gabriel de Ávila Othero. ISSN 1678-8931 [www.revel.inf.br], 2007.

_____. *Os actos de fala*. Tradução: Carlos Vogt et al. (coord.). Coimbra-Portugal: Almedina, 1981.

SIMÕES, J. Aspectos de pragmaticalização de marcadores discursivos no alemão e no português. In: **Pandaemonium germanicum**. nº 12, 2008, p. 100-124. www.fflch.usp.br/dlm/alemao/pandaemoniumgermanicum

SOARES, Magda. Novas práticas de leitura e escrita: letramento na cibercultura. **Educação e Sociedade**: v.23, n. 81, Campinas-SP, 2002.

SPENCER-OATEY, Helen; RUHI, Şükriye. Identity, face and (im)politeness. **JOURNAL OF PRAGMATICS**. Vol. 39, Issue 4, pages 635-638, 2007.

SWALES, J. M. *Research genres: exploration and applications*. Cambridge University Press: United Kingdom, 2004.

TANNEN, D.; WALLAT, C. Enquadres interativos e esquemas de conhecimento em interação: exemplos de um exame consulta médica. In: RIBEIRO, B.T.; GARCEZ, P.M. (orgs.). *Sociolinguística interacional*. 2ª ed.- São Paulo-SP: Loyola, 2002. (p.183-214).

WATTS, R. Linguistic politeness and research: Quo Vadis? In: WATTS, R. et al. *Politeness in Language: studies in its history, theory and practice*. 2ª ed. rev. e aumentada. Berlim: Mouton de Gruyter, [1992] 2005.

WATTS, R; IDE, S; EHLICH, K. (ed.) *Politeness in language*. 2ª ed. - Deutsche-Berlin: Mouton de Gruyter, [1992], 2005.

XAVIER, A.C. Leitura, texto e hipertexto. In: Marcushi, L.A.; XAVIER, A.C (orgs.). *Hipertexto e gêneros digitais: novas formas de construção de sentido*. 2ª ed. – Rio de Janeiro: Lucerna, 2005.

_____. Reflexões em torno da escrita nos novos gêneros digitais da internet. In: **Investigações** (Revista). Vol. 18, n.2, jul. 2005. PPG em Letras e Linguística da Universidade Federal de Pernambuco, 2005.

YATES, Simeon J. Computer-Mediated Communication: the future of the letter? In: BARTON, David & HALL, Nigel (ed.) *Letter writing as a social practice*. Amsterdam/Philadelphia: John Benjamins, 2000. p. 233-251.

APÊNDICE

AMOSTRA 1 – GRADUAÇÃO

- (1) *Olá Aluna!
Seu pedido já chegou e está sendo respondido pela tutora que corrigiu sua AP3.
Desculpas pela demora em responder mas estávamos de recesso. Um ótimo semestre para você. Sucesso!
Um abraço,
Mediadora*
- (2) *Olá professora de portugues,
possível, gostaria de ter uma revisão em minha prova de portugues em P3.
Desde já agradeço e aguardo resposta.
Aluna*
- (3) *Cara Aluna,
Conseguimos inserir sua nota na plataforma. Pedimos desculpas por não ter atendido seu pedido antes mas estávamos de recesso. Um ótimo semestre para você. Sucesso.
Um abraço,
Mediadora*
- (4) *Cara Aluna, É preciso fazer um pedido formal de revisão de notas. Ligue para o pólo, para saber se ainda está no prazo, e vá até lá preencher o pedido de revisão de nota.
Um abraço, Tutora*
- (5) *Boa tarde, gostaria de solicitar revisão de nota da AP3 de X, achei minha nota muito baixa, 2,0, posso estar errada mas acho que fiz uma boa prova. Por favor, desculpe o transtorno.
Att,
Aluno - Pólo Y - matrícula Z*
- (6) *Cara Aluna,
Por favor, envie-nos uma solicitação de revisão de sua AP3 através de seu pólo. É preciso uma solicitação formal, ou seja, por escrito, seja ela enviado por fax ou malote.
Aguardamos a solicitação.
Boas Festas.
Mediadora.*
- (7) *Cara Aluna,
Qual disciplina? X ou Y? Se for Y é para estudar os mesmos conteúdos que caíram na AP2. Se for X é a matéria toda.
Bom estudo.
Um abraço,
Mediadora.*
- (8) *Olá, bom dia,
Vou precisar fazer AP3, então gostaria de pedir a vocês que me mandasse qual os capítulos q tenho q dar mais atenção nesta prova, pois tenho muita dificuldade, não frequento as tutorias, porque trabalho de 14hs às 22hs., de segunda a sexta, se puder me ajudar, e me mandar até alguma explicação, ficarei agradecida.*

*Sem mais para o momento,
Desde já, agradeço.*

Aluna.

Curso – Faculdade

- (9) *Cara Aluna,
Qual seu pólo? Qual a disciplina: X ou Y?
Aguardamos o pedido de revisão de notas por escrito.
Um abraço,
Equipe de X.*
- (10) *Por favor, façam uma reevisão na minha nota da AP 2. Acredito ter feito uma boa prova e não entendi minha nota: 2,0.. Fiquei com uma média final 5,8. E, pelo meu desenvolvimento na disciplina, acreditava poder passar sem AP 3 (minha N 1 foi 8,0). Por favor, revejam minha AP. Acredito que posso obter uma nota um pouco melhor. Já encminhei um pedido de revisão de nota pelo pólo, mas temo não ter a resposta a tempo.
Desde já agradeço a atenção e a compreensão.*
- Um abraço,*
- Aluna
- (11) *Cara Aluna,
A média não é feita através da soma das notas e depois a divisão por dois. Existe um peso diferente para cada avaliação (a AD tem um peso e a AP tem outro). A avaliação que você deixou de realizar é contabilizada também (zero), somada com a outra nota - que já foi multiplicada pelo peso da avaliação - e dividida pela soma dos pesos.*
- Um abraço,
Mediadora.*
- (12) *Cara Aluna,
Você é aluna de que disciplina: X ou Y? Qual seu pólo? A API não é devolvida mas há uma vista de provas onde você poderá ver o que errou.
Um abraço,
Mediadora.*
- (13) *Queridos alunos,
Segue em anexo a I avaliação à distância de X.
Um abraço,
Mediadora.*
- (14) *Olá Aluna,
As notas já foram lançadas.
Um abraço
Mediadora*

- (15) *Bom dia!*
Quando sairá a nota?
Desde já agradeço.
- (16) *Olá Aluna, Conforme o nosso cronograma, da aula 17 a 28. Qualquer dúvida entre em contato. Boa prova. Mediadora*
- (17) *Bom dia.*
Para quais aulas devo dar uma maior atenção?
Desde já agradeço.
- (18) *Como vai? Tudo bem? Seria possível informar quais às aulas que devo dar mais atenção para a AP1? Obrigada, Aluna*
- (19) *Olá Aluna,*
A nossa AP1 compreende as aulas de 1 a 14. Não existe uma "ênfase" e sim uma articulação entre todas as aulas. Procure estudar todas as aulas. Qualquer dúvida entre em contato.
Um abraço e boa prova.
Mediadora
- (21) *Aluna, Nós conversamos com a coordenadora e o número de questões da AP2 será menor. Um abraço Mediadora*
- (22) *Por favor, façam uma revisão em minha AP 2. Gostei muito da prova e não entendo como fiquei com nota 2,0. Estou com média final 5,8 e acredito que, pelo meu desempenho na disciplina, teria condições de ser aprovada sem AP 3. Por isso, peço, por favor, que reavaliem minha AP 2.*
Desde já agradeço a compreensão e ajuda.

Um abraços,

Aluna
- (23) *Cara Aluna,*
Faça, o mais rápido possível, um pedido de revisão de notas em seu pólo.
Um abraço,
Mediadora.
- (24) *Mediadora,*

O pedido saiu do pólo no malote de ontem (04/12). A previsão é que chegue no X até sexta-feira.
Desde já agradeço pela atenção.

Abraços,
Aluna
- (25) *Gostaria de obter uma resposta sobre a revisão de Ap2 que eu pedir e que até agora estou sem resposta, estou ansiosa, pois estou preocupada que não chegue antes da Ap3 a disciplina é X.*

*Desde já agradeço a compreensão.
Um abraço.
Aluna*

- (26) *Cara Aluna,
Seu pedido de revisão por escrito chegou e foi respondido.
Um abraço,
Mediadora.*
- (27) *Olá Mediadora, gostaria de parabenizar pela AP2, foi uma prova muito inteligente, e muito bem preparada, deu oportunidade ao aluno de desenvolver as respostas, e o conteúdo estava bem de acordo com tudo estudado.
Abraço a todos.
Fiquem com Deus.*
- (28) *Olá, querida! Que bom que você gostou da avaliação pois a preparamos pensando em vocês.
Um abraço,
Mediadora.*
- (29) *1º poderia ter um espaço para sugestões, elogios e comentários espontâneos nesta avaliação;*
- 2º já que fica difícil o acesso as AP's após a correção, poderia ser lançado na plataforma o gabarito de cada uma, pois seria mais um exercício complementar para estudar e assim também faríamos a nossa avaliação, POIS SÓ VEMOS AS NOTAS 10.0 OU 1.0, NÃO SABENDO O QUE ACERTAMOS OU ERRAMOS, OU MELHOR : QUAIS FORAM OS OBJETIVOS ALCANÇADOS. POIS ESTUDAMOS E SÓ TEMOS UM CONCEITO FUI BEM, FUI RUIM, FUI MAL... MAS NÃO REVEMOS OS PONTOS A ONDE DEVEMOS VOLTAR E ESTUDAR, TIRAR AS DÚVIDAS QUE FICARAM E COM NOSSAS FALHAS APRENDER!*
- EIS AÍ UMA SUGESTÃO!!!*
- Obrigada e parabéns pelo trabalho desenvolvido
Fiquem com Deus*
- (30) *Cara Aluna,
Suas sugestões já estão anotadas.
Um abraço,
Mediadora.*
- (31) *Boa noite Tutores!
Estou em dúvida na questão 4. Ao identificar os gêneros, onde colocá-los? São para colocá-los nessas colunas a frente de cada frase? Pois o espaço não dá. Na questão de letra a como darei exemplo, com recortes de jornais ou frases inventadas de acordo com cada gênero? Na questão nº 3, é para identificar os recursos apreciativos e citá-los?
Estou com muitas dúvidas nesta AD, por favor me ajudem!
Obrigada Aluna*
- (32) *Cara Aluna,
Coloque a resposta ao lado de cada definição ou onde der para colocá-la. Apenas não esqueça de sinalizar qual definição corresponde ao que está sendo indagado.*

Os exemplos devem ser reais, portanto, retirados de jornais.

Na questão 3, é interessante que você identifique os recursos apreciativos e que também os cite em sua resposta.

*Um abraço,
Mediadora.*

- (33) *Bom dia tutores.
Foi excelente voces terem colocado o gabarito da ad na plataforma.
Abraços,
Aluna*
- (34) *Cara Aluna,
Que bom que o gabarito serviu para auxiliá-la.
Um abraço,
Mediadora.*
- (35) *Bom dia Tutora, obrigada pelo esclarecimento das duvidas anteriores.
Hoje preciso de ajuda na questão 3. Ja li e reli a aula 4, pags 40 e 41, que fala sobre a teoria de X,, porem não encontrei uma resposta adequada à pergunta da ad.
Tem um paragrafo no texto da aula 4 que diz: A constituição parcial e a compreensão dos signos acontecem no processo de interação verbal...
Isso seria um dos fatores que pode ampliar a concepção de signo linguistico?
Entendo signo como a palavra em si mesma, então na interação verbal ela pode ter seu significado mudado de acordo com a compreensão de cada individuo?
Aluna – Cidade*
- (36) *Cara Aluna,
Ótima reflexão a sua de que na interação verbal a palavra pode ter seu significado mudado de acordo com a compreensão de cada individuo. Acredito que você possa utilizar, sim, a interação como um dos fatores que podem ampliar a compreensão do signo lingüístico . Mas acho também que a resposta poderá ser ampliada e incluir mais fatores. Releia a aula com bastante atenção e cuidado que você vai perceber a que fatores a questão está se referindo.
Um abraço,
Mediadora.*
- (37) *Bom dia tutores, gostaria de esclarecimentos sobre as questões 2b e 4.
2b- uma dessa ideologias seria:
..."mudar essa situação é um processo lento" e dizer o que isso significa?
e:
4 - ...para nomear as ocorrências linguísticas ilustradas...
dúvida:
Seria identificar quais vícios estão nas ilustrações, ou seja, qual é barbarismo, cacofonia?
um abraço
Aluna – Cidade*
- (38) *Olá, Aluna!
Na questão 2b da AD1, você deve retirar do texto veiculado na X formas de pensamento que veiculam a ideologia do combate à pobreza.*

Na questão 4, você deve escrever um parágrafo sobre o que aprendeu na aula 8 sobre os vícios de linguagem, não esquecendo de falar sobre como esses vícios aparecem no seu dia-a-dia.

*Espero que tenha esclarecido sua dúvida. Se precisar, escreva de novo ou ligue para mim na tutoria à distância: Y. Estou na Z segundas de 9h-18h e quartas de 9h-12h.
Um abraço,
Mediadora.*

- (39) *Cara Aluna,
Por enquanto, só eu estou atendo na tutoria à distância de X. Entre em contato, vai ser um prazer conhecê-la e tirar suas dúvidas. Estou na Y as segundas de 9h-18h e quartas de 9h-12h.*

*Um abraço e boa sorte,
Mediadora.*

- (40) *Boa tarde!

Poderia me informar o telefone do pólo de X.*

Obrigada.

Beijos

- (41) *Cara Aluna,
O telefone do pólo de X é (xx) xxx-xxx.
Um abraço,
Mediadora.*

- (42) *Bom dia!

Gostaria de saber se haverá aula presencial neste sábado, (04/08).*

Obrigada.

- (43) *Cara Aluna,
Para obter esta informação você terá que entrar em contato com seu pólo.
Um abraço,
Mediadora.*

- (44) *Cara Aluna,
Você conseguirá esta informação diretamente com seu pólo.
Bom semestre.
Um abraço,
Mediadora.*

- (45) *por favor queria saber qual o motivo da demora da nota de X da AP3?*

- (46) *será que poderiam me informar porque em alguns pólos a nota de X já foi lançada, e em outros ainda não? Tenho um amiga em Y e ela já tem a sua nota.*

Aguardo,

Aluna

- (47) *As notas são lançadas na medida em que as provas vão sendo corrigidas. São muitos pólos e alunos. Todas as notas estão disponíveis.*
um abraço, Mediadora
- (48) *Boa noite!*

Hoje não veio pedir nenhuma ajuda, mas agradecer pela atenção e toda orientação que precisei durante este período.
Que lhe desejar um Natal repleto da presença de Jesus transformando tudo de ruim em um maravilhoso presente que só você pode abrir. O maior presente em nossas vidas é deixá-lo fazer morada permanente em nossos corações. Tudo mas tudo mesmo seja uma obra constante em sua vida de amor saúde e paz.
Obrigada por tudo,
Um Feliz Nada e um Próspero ano novo
Aluna
Cidade – Estado
- (49) *Muito obrigada, minha querida, muita alegria na noite de Natal e um ano repleto de realizações, um abraço, Mediadora*
- (50) *Boa tarde senhor tutor de X na Y. Eu fiz Ap3, não faltei como está no sistema, favor verificar e para corrigir esse mau entendimento. A prova foi feita 12/12/2007 e eu a fiz. Eu fui uma das 2 que saem juntos da sala.*

Telefone para contato: (xx) xxx-xxx / xxx-xxx
- (51) *Aluna, fique tranquila, já recebemos o e-mail do pólo e resolveremos o seu problema, um abraço, Mediadora*
- (52) *Olá, sou do curso de X - pólo Y - fiquei para fazer AP3 e não entendi porque não alcancei a nota que precisava na minha AP2, visto que me dediquei e considerei o conteúdo assimilado e a prova bem resolvida (de acordo com o que foi desenvolvido nos módulos). Diante disso, gostaria que me esclarecesse quanto ao conteúdo e a forma de estudar para a AP3.*
Agradeço e aguardo confiante, a colaboração que me for dispensada!
Um abraço
Aluna
- (53) *Cara Aluna,*
O conteúdo para a AP3 é todo. Para saber por que recebeu esta nota na AP2, peça em seu pólo revisão de nota.
Um abraço,
Mediadora.
- (54) *Olá, sou Aluna, aluna de X do pólo Y. Gostaria de solicitar revisão na minha AP2 de LP1, pois fiquei com a média de 5,9, será que não dava para vocês aproximarem para 6,0, já que só faltou um décimo?!*
Agradeço a compreensão e conto com a colaboração.
Um abraço
Aluna

- (55) *Oi...Boa tarde. Sou aluna de X do primeiro período. Fiquei com média final com 5,9. Será que pode aproximar a minha nota? Pois só falta um décimo pra eu passar. Agradeço desde já a compreensão.
Obrigada
Aluna - matrícula*
- (56) *Poxa, mas eu não tenho como ir ao pólo dia de semana, a faculdade é a distância. Será que não posso fazer o pedido pela plataforma? Eu trabalho todos os dias, então fico impossibilitada de ir ao pólo durante a semana. Será que por causa de um décimo eu vou ter que fazer a AP3?
Me ajude por favor.
Desculpe-me por insistir.
Obrigada.*
- (57) *Aluna -matrícula (...) - Polo XVI minha prova de Y, do curso de Z e fiquei satisfeita com a minha nota. Folheado a prova percebi quem a corrigiu fez uma observação na prova, na questão número 3, em que pediu exemplo do texto e na minha interpretação, a questão pediu exemplo do cotidiano escolar e eu citei o mesmo. Me senti prejudicada nesta questão e gostaria que fosse revista, mesmo que fosse para tecer algum comentário, para que eu fique ciente se minha interpretação da pergunta foi coerente. Gostaria de nessa oportunidade expressar a meu protesto quanto ao critério de revisão de prova, pois se não vejo a prova não tenho o que questionar, pois não sei onde foi que errei; e se vejo, como foi o caso de Y, já passou o prazo de pedido de revisão. Então o que fazer?
Por favor, reflitam sobre esta questão de revisão de prova.*
- (58) *Cara Aluna,
Passei sua reivindicação para a coordenadora da disciplina.
Um abraço,
Mediadora.*
- (59) *Caro tutor,
Enviei minha AD2, via correio, em carta registrada.
Atenciosamente.
Aluna –Pólo X*
- (60) *Ok. Boa sorte no resultado.
Um abraço,
Mediadora.*
- (61) *Oi Aluna!! Eu posso colocar aqui algumas questões do livro nas quais eu tiver dúvida? Fica mais fácil pra mim do que ligar para o 0800. Obrigada pela sua atenção.
Beijos!*
- (62) *Querida Aluna,
Você pode sim enviar suas dúvidas de exercícios pela plataforma, só não sei se conseguiremos esclarecer/intervir plenamente em sua indagação.
Um abraço,
Mediadora (sua outra tutora à distância de LPI).*
- (63) *Bom dia! Assim como algumas matérias, será que vocês poderiam disponibilizar alguns exercícios na plataforma antes da AP2? Seria bom, visto que muitos alunos não têm como estar no polo aos sábados.
Obrigada.
Aluna*

- (64) *Querida Aluna, não colocamos exercícios complementares porque o nosso módulo já tem uma quantidade enorme de tarefas que em estilo - forma e conteúdo - se parecem bastante com as questões das ads e das aps. O grande problema é que a maioria dos alunos acaba não fazendo, experimentando, escrevendo e as avaliações acabam ficando ainda mais difíceis, um abraço, Mediadora*
- (65) *Boa tarde!
Quero deixar aqui meu protesto no que diz respeito a falta de silêncio no dia da prova.
Estive incapaz de raciocinar e fazer uma boa prova. Cinto prejudicada, pois a prova era de concentração e muita atenção.
Pelo que estudei não deveria ter tirado esta nota. Fica aqui meu protesto e torcendo para que possa rever toda esta situação.
Atenciosamente, Aluna*
- (66) *Prezada Aluna, compreendo a sua chateação, mas acho que esse problema precisa ser levantado em seu pólo, que deveria garantir as condições adequadas para a realização das avaliações. Também sinto muitíssimo pelo o que aconteceu!
Um abraço, Mediadora*
- (67) *Boa noite!
Mediadora, preciso sua orientação nesta questão 01 da AD2. Se eu entendi, é somente fazer uma **análise crítica e contextualizar**. É isto ?
Peço a resposta urgente, se possível.
Um grande abraço
Aluna – Cidade*
- (68) *Cara Aluna,
Você terá de analisar a foto presente em seu material didático, discutindo os conceitos de "erro", "agramaticalidade" e "inadequação". Caso não se sinta segura, ligue para a tutoria à distância.
Um abraço,
Mediadora.*
- (69) *Olá!!! Boa tarde!!! Estou esperando minha nota da AD1 bater na plataforma pra eu saber a minha nota final. Outras pessoas já têm suas notas. Obrigada!!
No aguardo,
Aluna*
- (70) *Cara Aluna,
Houve um atraso no envio das notas da AD1. Até o final do dia de hoje sua nota estará disponível na plataforma.
Um abraço,
Mediadora.*
- (71) *Não estou conseguindo baixar o conteúdo das aulas. Esta aparecendo a mensagem ERRO. E isso já faz mais de uma semana.
Aluna - Polo X.*
- (72) *Cara Aluna,
Você tem um programa chamado PDF instalado em seu computador? Pode ser essa a causa de dar ERRO.
Um abraço,
Mediadora.*

- (73) *minha ad foi enviada no dia 1º de setembro junto com outras provas via correios. constatei ao ver minhas notas que esta indicando faltana ad1. Peço a gentileza de informar o ocorrido já que os correios me informa que a correspondencia foi entregue dia 06/09 segue o nº de registro XXX. Desde já sou grato pela atenção, Aluno.*
- (74) *Prezado Aluno, sobre esse problema você precisa recorrer ao seu pólo. As ads são encaminhadas para lá, e a tutora presencial é responsável pela correção, nos enviando as notas, que são lançadas e disponibilizadas aos alunos. Um abraço, Mediadora*
- (75) *Boa Noite,*
Venho informar o envio da ADI X. ED nº Y no dia 31/08/2007 e entregue no pólo no dia 04/09/2007 pelo SEDEX. Pode ser visualizada por www.correios.com.br. E preciso saber o horário da prova AP no dia 23/09/2007. Atenciosamente, Aluna - Cidade
- (76) *Cara Aluna,*
Por favor, verifique o horário da AP no pólo. Um abraço, Mediadora.
- (77) *Enviei minha ADI no dia 01/09, por sedex. Aluna – polo X*
- (78) *Cara Aluna,*
Depois, ligue para o pólo para saber se a sua ADI chegou. Um abraço, Mediadora.
- (79) *Bom dia!*
No calendário para 2º semestre de 2007 desta disciplina, a data de entrega da ADI é entre os dias 28/08/2007 à 01/09/2007. Então o porque do aviso na plataforma dizendo da prorrogação desta data? Creio que não seja para o nosso pólo. Então só poderei enviar a minha ADI no dia 01/09/2007. Se caso peço sua Consideração. Outra dúvida como mandar estas provas pelo correio? sedex ou registradas ?como? Atenciosamente, Aluna - Cidade
- (80) *Cara Aluna,*
Você deve enviar sua AD por sedex. A data de entrega é até o dia 1 de setembro. Um abraço, Mediadora.

- (81) Aluna, boa tarde.
Não consegui acessar. A coluna de "avaliações e Gabaritos" aparece totalmente em branco, sem nenhum arquivo. Já baixei as ADI de X, Y , mas o de Z e W ainda não consegui. Estou preocupada pois o tempo esta passando. Será que vcs poderiam me enviar por e-mail? Meu e-mail é: xxx_xxx@xxx.com
Aguardo resposta e espero que possam ajudar-me.
Aluna-matr.xxx-Curso-Cidade
- (82) Cara Aluna,
Acabei de enviar a ADI na última pergunta.
Abraço,
Mediadora.
- (83) Obrigada Mediadora. *Recebi a ADI e já vou fazê-la.*
Aluna- Curso-Cidade.
- (84) *Não consegui localizar o ADI de X. Apesar de ter um aviso dizendo que ele esta disponível na coluna"avaliações e gabaritos" ele não esta. Como posso acessa-lo.*
Ajude-me!
Aluna-matr.xxx-Curso-Cidade
- (85) Aluna, *não sei o que está havendo, porque li o seu e-mail e fui, imediatamente, verificar, a ad está na plataforma, acabei de abrir, tente mais uma vez, e eu vou verificar se há algum problema com relação ao cadastro do pólo, um abraço,*
Mediadora
- (86) Cara Aluna,
Para não prejudicá-la por causa da dificuldade de distribuição da avaliação pela plataforma, recortei e coleí neste e-mail a ADI para que você possa fazê-la. Recorte e cole num novo documento do Word e depois imprima.
Um abraço e boa sorte:
Mediadora.
- (87) *Preciso com urgência localizar a adI de X!*
Quem puder me ajudar por favor mandar endereço.
Aluna Pólo Y.
- (88) Querida Aluna,
A ADI está disponível em avaliações e gabaritos. Você também pode encontrá-la com sua tutora presencial de X, a Y.
Um abraço,
Mediadora.
- (89) Aluna. Matrícula XXX
A ADI não encontra-se em avaliações e gabaritos. Preciso urgentemente resolver isso. Por favor me ajude.
- (90) Boa Noite!

Preciso saber se posso mandar outras ADs de outras disciplinas no mesmo envelope da Disciplina X?
Atenciosamente, Aluna/Cidade, XX

- (91) *Querida Aluna,
Acho que uma maneira mais "organizada" seria a de enviar cada AD em um envelope. Assim, fica até mais fácil do pólo controlar/protocolar a chegada das avaliações.
Um abraço,
Mediadora.*
- (92) *Gostaria de saber o horario de tutoria a distância da X*
- (93) *Cara Aluna,
Segunda-feira de 8h-17h: tutora (...);
Quarta-feira de 12h-18h: tutora (...);
Quinta-feira de 8h-13h: tutora (...);
Sexta-feira de 13h-17h: tutora (...).
Esperamos o seu contato!
Um abraço,
Mediadora.*
- (94) *Olá. Estou chegando aqui agora e estou cheia de dúvidas. Estava dando uma olhada no calendário 2007/2 e vi sobre umas Oficinas, mas não encontrei detalhes sobre isso em nenhum outro lugar. Do que se trata?*
- Aluna*
- (95) *Aluna, essas oficinas acontecem nos pólos, com os tutores de X. Em geral, tratam de temas mais difíceis, complexos, sobre os quais as alunas sinalizam maiores dúvidas. A participação nas oficinas garante alguns pontos nas ADS. Importante é se informar em seu pólo porque elas acontecem no dia de tutoria. um abraço, Mediadora*
- (96) *Qual o prazo para chegada do livro lp2?*

(97)	Aluno	Pólo	Curso	Data
	Xxxxxxx de xxxxxx	TRÊS RIOS	PEDAGOGIA	29/11/2007 11h41min
	Anexo:			
	Assunto: Prova 2			
Olá tutora Xxxx, gostaria de parabenizar pela AP2, foi uma prova muito inteligente, e muito bem preparada, deu oportunidade ao aluno de desenvolver as respostas, e o conteúdo estava bem de acordo com tudo estudado. (sic) Abraço a todos. Fiquem com Deus. <i>Aluna</i>				

AMOSTRA 2 – PÓS-GRADUAÇÃO

- (1) *Olá Mediadora! Fiquei surpreso por ter ficado em recuperação, mas agradeço a oportunidade. Vou me empenhar mais, para que tenha melhor êxito. Um abraço!*
- (2) *os stextos mediadora estão prontos, mais o nome do arquivo sempre da errado. peço-lhe por gentileza senão tiver mais jeito de enviar e de me ajudar me avise pra poder desistir e não realizar as atividades seguintes. boa noite.*
- (3) *Mediadora até gora estou tentando, já enviei de varias formas so dá arquivo inválido. Ok acho que tenho que deisitir mesmo, estou aqui com as atividades que faltava. Uma boa noite.*
- (4) *Caríssima Mediadora, desde as 19 horas que tento enviar meus trabalhos mais infelizmente não consigo, dando sempre problema com o arquivo, já tentei várias maneiras de enviar e so da erro.*
- (5) *Olá Mediadora! Atrasei nas últimas duas atividades de mídias, mas já enviei. Quase Passo despercebido rsss.*
- (6) *Olá Mediadora, tudo bem?*

Eu enviei meu texto de concepção para a biblioteca, mas não estou conseguindo acessar. Será que enviei para o lugar certo? Vc pode vê isso para mim.



Aluna

- (7) *Oi, Aluno,*

Você tem toda razão. A Atividade 4 - X - é composta por dois momentos.

Primeiro momento: Compartilhe suas reflexões no Fórum Y, seguindo as orientações dadas.

Segundo momento: Destaque, em um texto de uma lauda, como sua prática pedagógica pode ser acrescida e transformada a partir das possíveis contribuições da Psicanálise. As leituras e as participações no fórum podem ajudar no entendimento e na elaboração do seu texto.

Vocês devem elaborar o relato em uma página, no mínimo, em um editor de texto com a formatação adequada, que será também avaliado.

Abraço fraterno,

Mediadora

- (8) *Pessoal, tudo na paz?*
- Um grande abraço para todos e parabéns pelo dia dos professores!!*
- Aluna
- (9) *Oi, todos nós, professores,
Mesmo com atraso, Feliz dia do Mestre para todos nós, que ainda está sendo festejado até hoje.
Obrigada pelo carinho de vocês.
Abraço fraterno,
Mediadora*
- (10) *Olá Pessoal,*
- Boa Tarde !*
- PARABÉNS pelo nosso dia!*
- Abraços,*
- Mediadora
- (11) *A todos os colegas de turma.*
- Um abraço!!!!*
- Parabéns pelo Dia do Professor.*
- (12) *A você Mediadora com carinho.
Um grande abraço fraternal.
Obrigado pelas suas orientações, pela sua compreensão.*
-  **PARABÉNS!!!!**
PELO DIA DO PROFESSOR.
- (13) *Olá mediadora Mediadora! Nas orientações contidas no forum sobre as contribuições da psicanálise são incompletas, pois não citam que temos de escrever um texto no formato indicado. Assim, alguém despercebido pode achar que só existe uma atividade, mas são duas.*
- (14) *Oi, minha gente,
Sobre as avaliações, tem um documento em material do professor sobre critérios de avaliação. Seria interessante vocês darem uma lida nesse texto.
Abraço,
Mediadora*
- (15) *Gostaria de saber de você informações sobre o seminário, pois produzie um texto sobre o tema coloco no forum do meu grupo é?*

- (16) *Sim, Aluno, você pode colocar seu texto aqui. Os demais podem ler e opinar e daí começar a interação.*

Abraço fraterno,

Mediadora

- (17) *Oi, Aluno, oi minha gente,*

O seminário é construído coletivamente. Vocês receberam um tema. Então o grupo do tema vem para esse espaço aqui, onde estou escrevendo para vocês, e começa a discutir ideias sobre o tema. Antes é preciso fazer alguma pesquisa, ou perguntar ao grupo se alguém tem alguma indicação de texto para leitura.

Cada um vai postando sua mensagem, vem outro e fala sobre ela e assim vai construindo. Paralelamente, vocês vão construindo o trabalho final que será postado na plataforma. O prazo foi prorrogado para dia 22/10, então, aproveitem e comecem os trabalhos.

Está mais claro?

Abraço fraterno,

Mediadora

- (18) *Por favor me mande uma resposta, estou aguardando.*

- (19) *oi! Mediadora.*

Estou aguardando uma resposta sua a minha indagação!

- (20) *Boa Noite! Mediadora.*

Gostaria que você me informasse sobre essas avaliações, se você vai ter algum comentário individual. Ou você coloca, a nota pela participação e depois nos remete a nota obtida.

Gostaria de ver a sua contribuição ao final de cada atividade. Desculpe, se estou exigindo demais, pois as nossas concepções podem divergir da sua.

Obrigado!

- (21) *Olá Mediadora,*

Boa tarde!

Desculpe a minha ignorância mas não estou sabendo como iremos fazer essa atividade em grupo. Gostaria se possível .de alguns esclarecimentos.

Respeitosamente,

Aluna

(22) Aluna,

Este seminário é muito interessante. Será o primeiro trabalho coletivo de vocês.

Vocês terão que elaborar um texto único para o tema estipulado. Entre no Fórum e comece a interagir com seus colegas de grupo.

Abraços,

(23) Mediadora
Mediadora

Como vai ser esse seminário? Preciso de orientação.



Aluna

(24) Aluna,

A turma foi dividida em grupos e cada grupo tem um tema. O do seu grupo é sobre o DVD. Cada participante coloca um texto, pensamento, citação, no fórum, depois é feito um texto único para o grupo apresentar.

Coloquei um comentário sobre como fazer o Seminário no Fórum do seu grupo. Caso tenha mais dúvidas, me avise.

Abraços,

Mediadora

(25) Mediadora

Por bondade, me informe o lugar no qual iremos produzir o texto coletivo sobre o uso do DVD na escola?

abraços

Aluna

(26) Aluna,

Em X, existe um Fórum específico para o Fórum sobre DVD. Entre no fórum e interaja com seus colegas.

Abraços,

Mediadora

(27) *bom dia mediadora, olhei agora as atividades em relação mídias na educação e vi que tem um seminário virtual. me explica melhor como farei com meu grupo pra expor um texto coletivo ou se cada um faz o seu, não estou entendendo.*

(28) Aluno,

Cada participante do seu grupo contribui com um pensamento, texto, citações e depois vocês elaboram um texto final para ser entregue em nome do grupo.

Abraços,

Mediadora

(29) *OI MEDIADORA, ESTOU SEM SABER COMO COLOCAR A FOTO, QDO ANEXO ELE DIZ QUE É PRA MIM COLOCAR LETRAS MINUSCULAS NA EXTENSÃO. ESTOU SINCERAMENTE SEM SABER FAZER. UM BOM DIA.*

(30) *Olá,*

Aluno. Quando incluir a foto, o faça com letra minúscula. Ex: xxx.jpg

Tente novamente e caso não consiga, me avise.

Abraços,

Mediadora

(31) *oi pessoal, estou parado porque nao estou entendendo como produzir esse texto coletivo em comum acordo com minha equipe.*

(32) *Mediadora*

Obrigada pela atenção e disponibilidade!! Acho que estamos passando por um processo de adaptação, por isso acredito que nas próximas atividades vou saber surfar melhor melhor nessa plataforma X. Tenho perdido muito tempo para enviar os arquivos, quando consigoKKKKKKKKKKK, mas que aos poucos vou conseguindo...

Conto com sua ajuda para enfrentar os novos desafios!!

Abraços

(33) *É isso aí, Aluna!*

Isso é que é fala. Devagar a gente consegue. Estamos todos juntos e nossa turma aqui tem se mostrado parceira uns com os outros.

Abraço fraterno,

Mediadora

(34) *Oi, minha gente,*

Estou colocando esse aviso aqui, para vocês prestarem atenção aos critérios de avaliação. São quatro os critérios para avaliação da participação dos alunos nos fóruns:

- *Um quarto dos pontos pela postagem de, pelo menos, 1 mensagem em cada fórum (**participação**)*
- *Um quarto dos pontos se as postagens apresentarem idéias retiradas do material estudado (**reflexão**)*
- *Um quarto dos pontos se as postagens constituírem uma contribuição efetiva ao debate (**participação significativa**)*
- *Um quarto dos pontos se as postagens colaborarem para a melhor compreensão do grupo como um todo sobre assuntos em debate (**cooperação**)*

*O documento encontra-se em **BIBLIOTECA/MATERIAL DO PROFESSOR/LISTAR ACERVO**, tanto em X quanto em Y.*

Recorram sempre ao texto desses critérios para se apropriarem deles. Esses são critérios de qualidade de participação e a avaliação é feita em decorrência disso. Com o tempo, essa participação passará a ser natural e bem melhor orientada.

Abraço fraterno,

- Mediadora
- (35) *Não percebi obvio rsss.*
- (36) *Olá minha mediadora! Talvez eu tenha saído da lanterninha rssssssssss. Quero ver se não vou para a seguhnda divisão rssssssssss.*
- (37) *Boa tarde Mediadora O Fórum X apresenta problemas na hora de contribuir. Não está aparacendo os botões de enviar.*
- (38) *Oi, Aluno,*

Envie uma mensagem para o suporte: xxx@xxx.xxx.br

abraço fraterno,

Mediadora

- (39) *BOA TARDE MEDIADORA.*
- CORRI CONTRA O TEMPO, MAS ACABEI DE ENVIAR OS TRABALHOS QUE ESTAVAM ATRASADOS.*

UM ABRAÇO

E UM BOM FINAL DE SEMANA.

- (40) *Oi, minha gente!*
- Estou colocando aqui, um roteiro com as atividades a executar. Façam um check-list de tudo.*

Leiam e vejam quais as que vocês já fizeram e quais as que faltam fazer, prestando atenção aos prazos.

1 - Apresentação no fórum Um pouco de nós é muito.

Para quem está chegando agora ou ainda não se apresentou.

2 - Inclusão de relato em X.

Para quem ainda não fez ou está com o relato pendente para fazer mudanças.

3 - Inclusão de comentário sobre 2 relatos no fórum Y. (prazo: 27/09)

Mesmo para aqueles que já fizeram a atividade, retornem para verificarem se

analisaram os relatos ou apenas fizeram uma frase.

4 - Inclusão de comentário de Z no fórum W. (prazo: 27/09)

Para aqueles que ainda não fizeram a atividade. Faça uma mensagem para comentar as 3 situações, sendo que cada uma deve ser separada por parágrafos.

5 - Leitura das unidades 1, 2 e 3 de X e leitura dos textos.

Para aqueles que ainda não fizeram.

6 - Inclusão de comentário no fórum de X K. (prazo: 06/10)

Para aqueles que ainda não fizeram.

7 - Inclusão de comentário no fórum de Z Q. (prazo: 04/10)

Forum já foi criado.

Abraço fraterno,

Mediadora

(41) *Olá Mediadora! Estou com duas dúvidas: como saber quem é meu mediador e como anexar o comentário sobre minhas vivências. Gostaria de umas dicas.*

(42) *Oi, Aluno,*

O pedido que você me fez, declaração, já foi enviado para a secretaria. Acredito que brevemente você será contactado.

Abraço fraterno,

Mediadora

(43) *Olá Mediadora* 😊

Bom dia!

Estou em dúvida se tenho alguma atividade pendente até o momento. Caso tenha gostaria que me indicasse qual?

Atenciosamente,

Aluna

(44) *Meu povo,*

Vejam os prazos: 🤔

***Atividade 1 X - Inclusão de relato - Urgente!
Prazo final de entrega dia 27 de setembro (27/09)***

Relato (Material do aluno)

Comentário (Fórum Y). São dois comentários que cada um deve postar.

Esta atividade tem de ser feita o mais rápido possível porque o comentário no fórum depende do relato de cada um. Se não tiver relato para comentar, não podemos ir ao fórum.

Lembrando que o fórum conta ponto na avaliação.

Atividade 1 Z - Fórum “W” – **Comentário no Fórum - Urgente!**

Prazo final de entrega dia 27 de setembro (27/09)

Está na Unidade 2 (K), na tela 6 (última tela desta Unidade). Clique no ícone do nó para ver a atividade.

(45) Oi, Aluno,

Já descobriu? 😡

Será que seu ou sua mediadora está incógnito? 😎

Abraço fraterno,

Mediadora 😊

(46) Olá Mediadora! 😞

Obrigada por ter avaliado a minha atividade do tema *Motivação*, pois eu estava sem saber se tinha que refazer.

Respeitosamente,

Aluna

(47) Oi a todos vocês, a todos nós,

Espero que tenham tido um bom fim de semana. Então agora vamos aos trabalhos. Essa mensagem é para esclarecer sobre a primeira atividade de vocês em X e em CA.

Atividade 1 X - **Inclusão de relato - . Urgente!**

Prazo final de entrega dia 27 de setembro (27/09)

Relato (Material do aluno)

Comentário (Fórum Y). São dois comentários que cada um deve postar.

Esta atividade tem de ser feita o mais rápido possível porque o comentário no fórum depende do relato de cada um. Se não tiver relato para comentar, não podemos ir ao fórum.

Lembrando que o fórum conta ponto na avaliação.

Atividade 1 Z - Fórum “K” – **Comentário no Fórum - Urgente!**

Prazo final de entrega dia 27 de setembro (27/09)

Está na Unidade 2 (W), na tela 6 (última tela desta Unidade). Clique no ícone do nó para ver a atividade.

Para aqueles que ainda não fizeram a atividade. Faça uma mensagem para comentar as 3 situações, sendo que cada uma deve ser separada por parágrafos. Essa atividade é

somente a participação no Fórum fazendo os comentários.

Então, vamos colocar essa rede pra funcionar. Quem tiver dificuldades com qualquer coisa, comunique-se aqui que tentaremos ajudar. Estamos todos juntos nessa mesma empreitada.

*Abraços solidários,
Mediadora*

- (48) *Olá pessoal! Estou em dúvida com relação as atividades que deverão ser entregues. Devemos entregar algo por escrito? Algum colega ou a professora poderiam me reponder?*
- (49) *Opa! Tudo legal? Você precisa acessar as turmas, em cada disciplina. Depois, lá em cima tem várias opções, como apoio, biblioteca, onde tem o material do professor. É aí que estão os textos, na parte de conteúdos.*
- (50) *Oi, Aluno,*

Respondi ao outro Aluno sobre as atividades que têm de ser elaboradas aqui. Vou reescrever aqui para você:

- *postar a mensagem no fórum "X" ,*
- *Colocar um relato de experiência em Y (Z),*
- *comentar o relato de outros dois colegas no fórum de Z.*

No fórum "Q" é para conversarmos sobre assuntos gerais do curso, da disciplina e de outros temas que acharem interessante.

Nesse ponto do curso, abrimos o fórum Motivação (em W). Para participarem do fórum, vocês terão de ler, antes, a Unidade 2, do curso.

Entendeu?

Qualquer dúvida, entre em contato. Você também pode solicitar auxílio ao seu formador, a pessoa que dá suporte em sua localidade.

Espero ter ajudado.

*Abraço fraterno,
Mediadora*

- (51) *oi Mediadora, não estou conseguindo imprimir os textos complementares.*

- (52) *Aluno,*

Os textos complementares estão em Biblioteca > material do aluno > lista acervo. Você deve fazer esse caminho que te dará acesso aos arquivos. Depois, manda imprimir. Veja se você tem o PDF instalado, se não tiver esse programa na sua máquina, terá de instalar.

Se você tiver dificuldade, peça orientação ao seu formador. O formador é a pessoa que está dando apoio às turmas em sua localidade.

Abraço fraterno,

Mediadora

(53) *oi! Mediadora.*

Acho que agora eu acertei, salvei o texto no word2003 e reenviei. Tenho dúvida no caso subtema, coloquei lá leitura importante. Queria receber orientação sobre isto. obrigado e tenha um bom final de semana.

(54) *Oi, Aluno,*

Já li seu relato e liberei. Veja se agora está disponível.

Abraço,

Mediadora

(55) *Olá Mediadora,*

Boa noite!

Além do meu tempo ser muito pouco eu estou com muitas dúvidas, não estou entendendo se a gente é quem escolhe a disciplina ou é determinado por vocês. Porque eu comecei a ler sobre X porém eu estou vendo que outras pessoas estão fazendo de Mídias. Por favor, preciso de sua ajuda para conseguir continuar o curso.

Atenciosamente,

Aluna

(56) *Oi, Aluna,*

As disciplinas já estão predeterminadas na estrutura do curso. Nesse momento vocês estão fazendo as disciplinas X e Y. Estas disciplinas estão divididas em vários tópicos que estão sendo feitos ao longo desses dias que estamos aqui. Cada semana é um tópico novo. Percebe agora?

Na biblioteca tem um arquivo Cronograma do Curso que pode ajudar a compreender melhor suas dúvidas. Para melhorar o entendimento do processo todo, recomendo que leiam o Guia do Aluno e o Guia do Curso. Vocês poderão tirar muitas dúvidas ali.

Abraços fraternos,

Mediadora

(57) *Oi, todos vocês, todos nós,*

O que a Aluna está nos relatando é o que acontece com quase todos nós: nosso tempo está curto para tudo que temos que fazer durante o dia.

Mas o curso vai durar uns bons meses. Então, vamos fazendo nossas atividades com calma, procurando agora, criar uma disciplina de estudos que nos facilite a vida.

Vou aproveitar o email da Antonia para dar algumas sugestões. Já passei por essa experiência e sei que se colocarmos isso em prática, funciona.

tentem reservar pelo menos 1 hora e 30 minutos durante o dia para o curso.

separem 30 minutos para entrar nos fóruns; é nos fóruns que entendemos o funcionamento do curso, o conteúdo do material didático, etc. Portanto, é um dos recursos mais fundamentais para o entendimento de todo o processo.

separem outros 30 minutos para lerem algum tópico do material;

reservem 10 minutos para anotarem suas dúvidas

nos 20 minutos restantes faça o resumo da leitura que fez e comece a alinhar a atividade. Está completado o ciclo de 1h e 30 minutos. Parece muito mas não é, parece pouco mas ajuda bastante a criar uma metodologia de estudo a distância. Vamos tentar? Espero que ajude! Bons trabalhos!

Mediadora

- (58) *Pessoal estou com dúvidas, até porque estopu começando a participar agora, recebi uma senha pra entrar no X e agora recebi mensagem para registrar email e senha pra entrar no ambiente de aula, Alguem pode me dar umas dicas. ficarei grato. boa noite e bom final de semana para todos.*

- (59) *Olá Mediadora,*

não consegui ter acesso desde do início do curso e estou totalmente com dificuldades de fazer minhas atividades, pois não estou tendo tempo para fazer as leituras como também dificuldades em algumas atividades.

Abraços,

Aluna

- (60) *Oi, continuando...*

Quando forem fazer os trabalhos de vocês, não salvem arquivo em extensão .docx. A plataforma não aceita. Quando fizerem qualquer documento, salvem em

Arquivo > Salvar como > documento do word 97 - 2003. Depois, continuem o processo de anexar na plataforma X.

Abraços,

Mediadora

- (61) *olá Mediadora, não consigo realizar a atividade 1 de X, o prazo esta acabando e estou preocupado, quanto tento anexar o texto a material do aluno, recebo uma aviso de que a extensão do documento não é válida, também não consigo abrir o acervo de material do aluno. o que devo fazer?*

agradeço antecipadamente, Aluno

- (62) *Aluno,*

O prazo foi prorrogado. Vamos agora trocar nossas informações com calma. Primeira coisa a fazer agora é: leia a aula. Depois, leia o que está sendo pedido com bastante atenção. Mande por email o modelo da página onde vocês podem escrever a experiência de vocês.

Abraços,

Mediadora

(63) Oi Mediadora

Estou muito motivado em fazer esses curso, fico feliz por ter essa oportunidade. Quanto ao ambiente X não tenho dificuldades pois já tenho prática.

(64) Oi, Aluno,

Que bom que você está tranquilo no ambiente. Então, convido você a trocar sua experiência com os nossos colegas do grupo. O que acha? São muitas dúvidas que podem ser resolvidas com o auxílio dos mais experientes.

Lembrem-se: somos andaimes uns dos outros. Um ajudando o outro na construção do conhecimento.

Abraços,

Mediadora

(65) Olá Mediadora

Tive problemas com a senha e depois com a internet, só hoje consegui entrar no curso. Estou começando,(atrasada...) e gostaria de saber como fazer para enviar a foto. Abraços

Aluna

(66) Oi Mediadora. *Estou muito animado. Vamos trocar boas idéias. É bom saber que você tem um pouco de paraibana rsss. Vamos fazer comentários sobre os textos. Aquele divagação de um ex-aluno é muito legal. Eu tive uma experiência interessante. Estudei num colégio e voltei para ser professor do mesmo. Lá chegando, ainda encontrei uma das minhas professoras, com quem trabalho.*

(67) Oi, Aluno,

Eu não tenho um pouco, não, eu tenho é muuuuuito de paraibana. Sobre sua experiência, é assim que a gente vê o tempo passando... risos.

Abraço fraterno,

Mediadora

(68) Óla Mediadora, Boa Noite!

Como fazer para Baixar e imprimir os conteúdos dos módulos.

Aluno

(69) Oi, Aluno,

Os Módulos são dos materias que ficam disponíveis apenas na tela. Já os outros arquivos, listados nos Módulos, você pode acessar em Biblioteca.

Qualquer dúvida, é só escrever para mim.

Abraço,

Mediadora

(70) *Olá Mediadora! Boa Noite.*

Li o material sobre "X" onde apenas está disponível o conteúdo de "Y" e fiquei com dúvidas quanto aos procedimentos que devemos seguir. A orientação é apenas que participemos do fórum com questionamentos, dúvidas, sugestões e ou comentários?

Achei interessante a forma que foi abordado a temática de conhecimento a partir da concepção da aprendizagem e do conhecimento, breve e consistente.

Aguardo resposta.

Saudações, Aluno.

(71) *Oi, Aluno e todos,*

A atividade de X é feita em etapas.

1. Primeiro vocês devem ler as aulas 1 e 2. Depois vocês escrevem suas vivências com o uso das Tecnologias na prática de vocês.

2. Você deve partilhar, em BIBLIOTECA > Material do Aluno, um relato de uma atividade educacional vivenciada ou conhecida por você que envolva o uso de mídias e que tenha sido mais significativa para sua aprendizagem.

3. Em seguida, acesse em BIBLIOTECA > Material do Aluno > Lista Acervo, os relatos de pelo menos dois colegas da turma e faça a leitura de suas experiências, destacando os pontos que lhe chamaram mais a atenção e que considera relevante para serem discutidos com a turma.

4. Participe desse Fórum Y comentando, de forma positiva, os pontos relevantes que você destacou dos relatos de seus colegas.

Formato para entrega do trabalho:

1. Elabore o relato de forma sucinta (de 1 a 2 páginas, no máximo) em um editor de texto com a seguinte formatação:

Tamanho do papel A4; Margem: superior e inferior 2,5cm; esquerda e direita 3cm; Fonte: tipo Arial Tamanho 11; Parágrafo 1,5 cm

nome do alunoatividadeDisciplina . Por exemplo: Nesta atividade a aluna Maria Helena Rodrigues deverá salvar o seu documento com o seguinte nome: ***mhrodrigues-ativ1-midias*** Perceba que o nome do arquivo não pode ter espaços e nem caracteres especiais do tipo: \$, %, !, ?, <, etc

Leiam cuidadosamente e mãos à obra.

Abraços,

Mediadora

(72) *Saudações a todos,*

Não percam tempo! Nosso curso está em andamento, ou seja, já começou desde o dia 31 de agosto.

De 31 de agosto a 6 de setembro foi a semana de apresentação e de conhecer o ambiente virtual.

Agora já estamos efetivamente trabalhando. Então, vamos lá.

Qualquer dúvida que vocês tiverem, contactem os formadores locais, ou tragam para esse fórum: X.

Já está disponível o Guia do Aluno.

Vá até Material do Professor e clique no item Listar Acervo. É só baixar o arquivo.

Abraços a todos e boas reflexões,
Mediadora

(73) *Olá, Mediadora*

Já li todo o conteúdo disponível e não vejo como enviar nenhuma atividade lá na biblioteca ou diário de bordo.

O que fazer agora?

(74) *Boa noite Mediadora,*

Tive problema para conseguir minha senha, só hoje foi enviada, por isso não acessei ao ambiente anteriormente.

Fico grata pelos esclarecimentos que com certeza são de grande valia.

Abraços

Aluna

(75) *Profª (...)*

Fui fazer minha participação no fórum sobre motivação e a tecla do meu teclado deu problema e eu acabei postando várias vezes a mesma coisa, peço desculpa pelo ocorrido.

Abraços,

Aluna

(76) Mediadora

Por bondade qual o procedimento para postar a atividade? Vou na biblioteca clico material do aluno e pedem informações que não sei informar.

Abraços

Aluna

(77) *Profº (...).*

O texto está em fonte arial 11, conforme orientações suas para Aluno 2 e todos no forum um relato de uma atividade educacional vivenciada ou conhecida por você. Agora, eu lhe pergunto o tamanho da fonte não é padrão não, para qualquer texto?

Sobre as referências, a citação foi tirada do texto complementar, talvez eu não tenha feito referencia a obra de X, mais a autora que o citou, acho que não soube colocar na referência, mas está lá texto de Y. Gostaria que nos devolve-se o texto com as correções suas na cor vermelha. Ficou grato pelas orientações e ao mesmo tempo aguardando resposta a esse e-mail.

Um Abraço Fraternal.

(78) *Olá Mediadora,*

Obrigada Mediadora pela atenção, pois eu ía enviar o outro que está com o meu nome e da professora Aluna 2 e não observei que tinha enviado o que estava apenas com o meu nome. Gostaria de saber se aquele está dentro das normas ou terei que modificá-lo? Se for apenas a falta de colocar o nome da companheira. Caso seja necessário fazer alguma modificação, me comunique que eu farei o possível para corrigi-lo.

Atenciosamente,

Aluna

(79) *Oi, Aluna,*

Tem que ser observado o que coloquei no email anterior: formatação, salvar com o nome do arquivo corretamente, atenção à ortografia.

Vou aguardar vocês,

Mediadora

(80) *OBRIGADO FÁTIMA, VOU TENTAR, É QUE O TEMPO NÃO TÁ DANDO, TRABALHAR E DAR CONTA DESSE CURSO PRA MIM TÁ FICANDO DIFÍCIL. UM BOM DIA*

(81) *Mediadora,
OBRIGADA PELAS ORIENTAÇÕES, ESTAVA MESMO PRECISANDO SABER AS MINHAS PENDÊNCIAS,
VALEU! ASSIM FICO SABENDO Q VC RECEBEU E O QUE AINDA FALTA SER ENVIADO,
MUITO BOM!
HÁ! SÓ UMA DÚVIDA ESSES QUE ESTÃO MARCADOS COM UM (X) SÃO OS*

TRABALHOS REFERENTES AOS TRABALHOS FINAIS NÉ? OU TEM ALGUM Q AINDA É DO QJÁ PASSOU?

*OBRIGADA DE NOVO,
UM ABRAÇO,*

- (82) Mediadora,
ME SOCORRA POR FAVOR, ONTEM ENVIEI MEUS TEXTOS REFERENTES A:
- X (Y)
- Z (W)
E AGORA QDO FUI DAR UMA OLHADA NO MATERIAL DO ALUNO - LISTA DE CERVO - PRA VER SE ELES ESTAVAM POR LÁ, QUAL FOI MINHA SURPRESA, ELES NÃO ABREM, O QUE ACONTECEU?
JÁ TENTEI ENVIÁ-LOS NOVAMENTE AGORA SALVEI O DOC EM WORD 93-2007 VAMOS VER SE DARÁ CERTO!

*A MINHA DÚVIDA É: ENTREGUEI NO PRAZO, E DEU PROBLEMA, PERCO PONTO POR CONTA DISSO?
ENTRA EM CONTATO OK?
TÔ AGUARDANDO,
UM ABRAÇO,*

- (83) Mediadora,
POR INCRÍVEL QUE PAREÇA FIZ UMA GRANDE DESCOBERTA! TENHO CERTEZA DE QUE DEVO ALGUMAS ATIVIDADES, SABE COMO DESCOBRI? AGORINHA MESMO, FUI MEXENDO, E AO ABRIR OS MÓDULOS:
* X;
* Y.
ATÉ ENTÃO NÃO TINHA ME ORIENTADO QUE AS ATIVIDADES DEVERIAM SER REALIZADAS NESSES DOIS MÓDULOS (DISCIPLINAS) É VERGONHOSO MAIS SÓ FUI PERCEBER AGORA! JUSTO NESSE MOMENTO EM QUE JÁ ESTOU ME ACOSTUMANDO...
*E AGORA? PELO Q VI TENHO MUITA COISA POR FAZER!
SERÁ QUE VOCÊ PODE VERIFICAR MEUS DÉBITOS? E SE AINDA POSSO TENTAR CORRIGIR MEU PREJUÍZO .*
*AGRADEÇO,
E AGUARDO SUA RESPOSTA,
UM ABRAÇO,*

- (84) Olá, Mediadora

*Ainda estou aguardando uma resposta.
Não sei se você viu, mas realmente eu fiz as atividades e estão postadas na biblioteca. Eu posso até fazer a recuperação, mas é muito difícil nessa época; muitas provas pra elaborar, corrigir, preparar festa de formatura de conclusão. É realmente complicado para mim.
Aguardo uma resposta satisfatória.*

*Abraços
--
Aluno*

- (85) Oi, Aluno,
Realmente, você fez 2 das 3 atividades pendentes, faltando a atividade de Diário de

Bordo.

Sua nota final na disciplina X foi 5.0 (cinco), sendo assim, você está em recuperação. Leia as observações que eu já havia feito nos seus trabalhos.

*Sobre a elaboração do trabalho de recuperação:
É um trabalho fácil de ser feito, que não exigirá muito do seu tempo.*

*Boa sorte!
Mediadora*

- (86) *Professora (...).
Recebi as notas. Estou tentando fazer a tarefa de recuperação como faço pra enviar?
Obrigada!
Aluna*

- (87) *Obrigada pelo entusiasmo
Vou continuar sim o curso só que trabalho em grupo com pessoas que não são da minha cidade é bem difícil acho que irei para todas as recuperações.*

Bom dia e até mais

- (88) *Oi, Aluna,
Mas cuidado porque o aluno só pode fazer até três recuperações, senão ficará reprovado do curso. A propósito, as duas primeiras disciplinas que vocês fizeram não contará como recuperação, só a partir da terceira disciplina.*

Mas, quanto à questão da distância, esse não deve ser o problema porque tudo vocês podem fazer pela plataforma X. Qualquer atividade pode ser discutida por lá. O que é preciso é interagir mais com os colegas, buscar soluções, etc porque esse é o principal objetivo do curso a distância.

*Entendeu?
Abraço,
Mediadora*

- (89) *Oi, Aluna,

Esse problema já foi resolvido? Você já está entrando na plataforma com seu nome real?
Escreva me dizendo o que está acontecendo.*

*Abraço,
Mediadora*

- (90) *Bom dia,
Postei sim. Como tbm a atividade 1 na biblioteca, só não consigo visualizar as atividades dos colegas para poder comentar no forum. O que acontece é que não consigo acessar o ambiente pela manhã, olha antes de lhe mandar o email tentei mais só aparece usuário ou senha inválido. E tbm o usuário ainda esta com o nome de outra pessoa "valdir1282", estranho né.*

*Abraços
Aluna*

- (91) *Oi, Aluna,*
Acho que vc resolveu o problema. Vi que vc postou mensagem no fórum, estou certa?

Abraço,
Mediadora
- (92) *Bom dia,*
Mediadora
como falei na minha apresentação atualmente não estou em sala de aula, trabalho na Secretaria Municipal de Assistência Social, então gostaria de saber como faço a atividade. Também estou com problemas em acessar o curso, tem vez q acesso e tem outras que não. Está com algum problema o ambiente?

Aguardo resposta.

Abraços

Aluna
- (93) *Mediadora,*
Na verdade nem sei em que turma estou, pensa em uma pessoa perdida tá dando até vontade de desistir, esse é o meu primeiro curso a distância, na verdade fiz tanta questão em fazê-lo por curiosidade e por respeito a essa modalidade de ensino que existe a tanto tempo e com o passar dos anos só tem se aprimorado, mais tá difícil. Entrei por último não fui a nenhum dos encontros por isso o desespero rrsrrsrsr. Se vc puder me ajudar, adoraria Um abraço,
- (94) *Prezada Aluna,*
Você agora faz parte de nosso grupo. Por isso, estou te convidando a entrar e interagir conosco. Se você estava em outra turma, pode trazer todos os arquivos que já tinha postado antes. Não demore a conhecer essa gente maravilhosa. Esse curso é importante profissionalmente para todos nós.

Abraço fraterno,
(...), sua mediadora
- (95) *Oi, Aluna,*
Fique calma. não estresse, como dizemos aqui. O que vc está passando é comum, normal, e faz parte. Depois as coisas vão se acalmando, você vai entrando no clima e pronto: sem perceber terminou o curso.

Vá à plataforma, as leia as aulas, veja as atividades que têm de ser feitas, e entre em interação com os outros colegas. Todos estão prontos a ajudar.

Boa sorte e boa caminhada,
Abraço fraterno,
Mediadora
- (96) *Boa tarde!*
Eu passei por um problema de saúde e estou atrasado com meus trabalhos. Aguardo orientação sobre minhas faltas...

Aluno

(97) Oi, Aluno,

As faltas em EAD aparecem nos fóruns que o aluno não participa. Então, quando existe um trabalho com nota de participação em fórum e o aluno não participou, ficará sem a nota equivalente.

Quanto aos trabalhos, você pode fazê-los e me entregar até dia 10/01, recebendo a pontuação proporcional ao atraso.

A disciplina de X tem as seguintes atividades e você pode participar de todos, até do fórum. Vá até o fórum e veja o que está sendo pedido para fazer e então faça sua participação.

Y

Z

K

Para fazer a atividade, você deve ir à aula e ver o que está sendo pedido. Aí você posta no W. Quando fizer isso, me avise por email também.

Abraço,
Mediadora

(98) Boa noite,

Já realizei as atividades que estavam faltando da disciplina X. Conforme solicitado estou enviando essa mensagem para lhe informar.

Desde já, agradeço toda a atenção.

Aluno

(99) Ok, Aluno, obrigada. Logo que eu tiver as notas, envio a vocês.

Abraço,
Mediadora

(100) Aluno,

Você sabe que não fez as atividades de X, não sabe? então, logo logo enviarei a atividade de recuperação. Aguarde.

Abraço,
Mediadora

(101) Oi,

Ao fazer levantamento das notas, verifiquei que você não fez alguma atividade. Veja na lista que enviei em email anterior, principalmente as atividades 4 e 5 de X e 4,5,6 de Y. São atividades que valem mais e se não fizer não alcança ponto para passar.

Vou aguardar você me mandar até quarta-feira.
Abraço,
Mediadora

- (102) *oi Mediadora eu vou desistir. porque pela lista que me mandou cumpri tudo, ate te passei um email te dizendo que tava dando erro no nome do arquivo, mais depois acertei e enviei tudo que faltava*
- (103) *Oi, Aluno,*

Não se preocupe, vou anotar na minha planilha. Mandei o email para todos não só para você para dar mais uma chance a todos.

Abraço,
Mediadora
- (104) *Professora Bom Dia!*

essas atividades eu fiz, dê uma olhadinha se for o caso eu vou ter que (re)enviar.

Abraços
Aluno
- (105) *Olá professora (...),*

Não está sendo fácil para mim. Às vezes tenho que me ausentar da cidade para a zona rural, ao chegar tento fazer às pressas, e, ainda não me situei dentro do programa. Vou tentar sanar as pendências. Espero chegar ao final, o que vai ser muito difícil.
- (106) *Oi, tudo bem, Aluno?*
Estou enviando a lista de atividades pendentes para ser entregue até o dia 29/10. Dê uma lida e tente entregar neste prazo. O que está pendente tem um X marcado.

Um abraço fraterno,
Mediadora
- (107) *O arquivo xxx-xxx-xxx.xml que você enviou para o trabalho da atividade 4 da disciplina X está numa extensão que a plataforma não reconhece. Portanto, você deve reenviá-lo na extensão .doc, ou seja, xxx-xxx-xxx.doc para que eu possa acessá-lo. O mesmo vale para o arquivo xxx-xxx-xxx.xml, da atividade 5 da Y. Você deve reenviá-lo como xxx-xxx-xxx.doc para que possa acessá-lo.*

Mediadora
- (108) *Oi, Aluno,*
Não desista. É mais difícil desistir do que chegar ao final, acredite. Você tem mais a ganhar continuando...
Vou aguardar você me enviar os trabalhos restantes até quarta-feira.
- (109) *Professora (...),*

Tentei sanar as atividades pendentes, em certas ocasiões aparecem frases dizendo que já existe arquivo com esse nome. Pode ter ocorrido envio de forma errada. Não sei, vou aguardar um novo e-mail. (Existe muita dificuldade para eu ter acesso ao programa, muitas vezes faço as atividades com bastante dor de cabeça em virtude das tentativas, o que pode ocorrer erros nos envios e interpretações.) Qualquer pendência, se ainda existir chances, vou sanar com certeza.

Abraços,
Aluno

- (110) *Olá Mediadora não consegui enviar a atividade de recuperação em m. do aluno. Estou enviando para voce. abraços e feliz natal.*
Aluna
- (111) *Oi, Aluna,*

Você tem que mandar esse arquivo formalmente, em word, para a plataforma. O ambienten X não deve estar aceitando porque deve estar havendo algum problema na hora de você salvar o arquivo. Você deve salvar dessa maneira.
xxx_xxx_xx

Salve com esse nome, e no Word 1997-2003. Vou colocar esse recado na plataforma X, em Fale com a Mediadora.

Abraço,
Mediadora
- (112) *Olá, Mediadora! Sou Aluna e estive afastada do curso por alguns problemas pessoais. Um deles foi o fato de meu cadastro no curso ter sido feito pela X do meu município e eles cadastraram o e-meio da X, depois não me forneceram a senha desse email e eu não podia entrar pra ler as orientações sobre as atividades e recuperações. Agora troquei o email e estou com muito interesse em continuar o curso. Meu novo email é: xxx@xxx.com por favor, mande-me as orientações sobre minhas atividades pendentes para esse novo email. Agradeço.*
- (113) *Mediadora,*
Gostaria de saber como ficou minha situação na disciplina X, soube que tem uma atividade de recuperação para os alunos que ficaram, até o momento não recebi nenhuma informação sobre o assunto. Meu email: xxx@xxx.com
Abraços!
Aluna
- (114) *Professora (...), estou ciente do rigor da instituição acerca dos prazos para entrega das atividades, mas no momento passo por uma dificuldade muito grande em minha vida pessoal que me impediu de enviar as duas atividades até o prazo estabelecido. Gostaria de saber se ainda posso enviá-las até o dia 09, se possível, fico grata.*

Aluna
- (115) *Oi professora!*
Troquei a atividade 4 pela 5, fiz uma confusão.
Agora enviei a 4 corretamente e a 5 foi assim: xxx-xxx-xxx.doc
Desculpe
Prometo prestar mais atenção
Um abraço
Aluna
- (116) *Oi, Aluna,*
Já vi e já deixei recado para você.
Abraço fraterno,
Mediadora
- (117) *Olá, Profª (...)!
Já tem o cronograma para o inicio das duas outras disciplinas?*

Atenciosamente,
Aluna

- (118) *Oi, Aluna,
Sim, o cronograma das disciplinas já está disponível para vocês. As próximas começam agora dia 29/10.
Abraço,
Mediadora*
- (119) *Olá Professora (...)!
Nessa turma tem duas Aluna, eu e a Aluna 2, desde o início há confusão, mandaram a minha senha e longui, depois mandaram outro só que o CPF não era o meu, como a minha estava dando certo e com o CPF correto, permanecer com ela, agora se quero me conectar com alguém quando acesso o endereço do e-mail que aparece é o dela, acho que está precisando de mais atenção com relação a essas trocas.
Abraços,
Aluna*
- (120) *Oi, Aluna,
Este é um problema pertinente ao suporte. Envie um email e relate seu problema para: xxx@xxx.com.br
Abraço,
Mediadora*
- (121) *Olá professora!
Mande o trabalho do grupo A no meu nome pois o sistema não aceitou no nome do grupo. Daí eu mandei assim: xxx-xxx-xxx.doc.
Espero que esteja certo
Abraços*
- Aluna
- (122) *Professora
Eu fui enviar nosso trabalho em grupo só que o sistema não aceita dizendo ter um arquivo como o mesmo nome enviado pela Aluna. Como faço?*
- (123) *Olá Professora (...)!
Encaminhei todos meus trabalhos, acho que não esqueci nenhum. Encaminhei para o material do aluno os últimos textos solicitados, espero que de tudo certo. Qualquer problema gostaria que você entrasse em contato comigo.
Abraços,
Aluna*
- (124) *Olá, Professora (...)!
Não está disponível no menu de opções as duas últimas unidades para as leituras.
Abraços,
Aluna
obs.: não consigo visualizar os materiais para as leituras.*
- (125) *Oi, Aluna,
Qual é a unidade que você não está conseguindo ver? Isso está acontecendo com mais alguém?
Estou testando todos os arquivos para ver se estão ok. Darei retorno.
Abraços,
Mediadora*

- (126) *Oi, Aluna e Aluno,
Penso que agora, com os prazos prorrogados, TODOS deveriam tentar fazer as atividades propostas. Sugiro que o grupo leia o que foi escrito e traga mais contribuições, se for possível. Entre vocês, pode ser escolhido alguém para fazer a finalização do trabalho.
Essa atividade é para ser feita em grupo, não há casos individuais e é uma das notas do curso. Então, vamos juntos fazer as tarefas pedidas. Não é difícil, vocês conseguem. Comecem a interagir aqui, nesse fórum, e vocês verão que o trabalho crescerá.
Aguardarei vocês,
Mediadora*
- (127) *Olá professora
Quer dizer que temos que enviar outro trabalho?*
- (128) *OI Mediadora,
JÁ LI AS NOVAS ORIENTAÇÕES, SÓ QUE ESTOU COM UMA DÚVIDA E ACREDITO SER A MESMA DA Aluna 2, COMO JÁ ENVIAMOS O NOSSO TRAB SOBRE O SEMINÁRIO -CINEMA, NESSE CASO SOMENTE EU E A Aluna 2 ESCREVEMOS NOSSO TEXTO, COMO VC PODE TER PERCEBIDO ESPERAMOS OS COLEGAS E NADA! PREOCUPADAS COM O PRAZO, POIS NÃO SABIAMOS Q O MESMO SERIA PRORROGADO!
BOM, E AGORA OS NOSSOS COLEGAS DE GRUPO ESTÃO ESCRREVENDO SUAS CONTRIBUIÇÕES, E NÓS DUAS Q JÁ FIZEMOS VAMOS TER QUE NOS JUNTARMOS A ELES E FAZERMOS UM OUTRO TEXTO? É ISSO?
POR FAVOR ME RESPONDA!
UM ABRAÇO,
Aluna 1*
- (129) *Oi, grande turma, Oi Aluno, oi, Aluna,
Cá estou para conversar com vocês sobre os prazos. Já devem ter visto que foi prorrogado. Estamos, aqui no curso, torcendo para vocês concluírem todas as atividades. Então, vamos aproveitar tudo isso, o fim de semana que vem aí e vamos terminar as atividades. Não é difícil de fazer. Basta se comunicarem uns com os outros e o que um tem dúvida, o outro ajuda a resolver.
Estou aguardando as contribuições. Todos juntos, conseguiremos.
Abraço fraterno,
Mediadora*
- (130) *Olá professora
Só quem contribuiu no fórum sobre o cinema foram eu e a Aluna 2, daí se esgotou o prazo e os outros não manifestaram suas opiniões. Como podemos postar um trabalho em nome do grupo se só duas pessoas opinaram?
Aguardo resposta.
Aluna 1*
- (131) *OI Aluna 1,
EU TBÉM TENHO ESSA MESMA DÚVIDA ATÉ PQ ENVIEI O TRABALHO DE ACORDO COM AS NORMAS, COLOQUEI MEU NOME E O SEU!
ESPEREI ATÉ AS 23H OS OUTROS OPINAREM E NADA JÁ ESTAVA AFLITA POR CONTA DO PRAZO, POR ISSO ENCAMINHEI DO JEITO QUE FIZEMOS SÓ DEI UMA ORGANIZADA JUNTANDO OS DOIS TEXTOS OK?
UM ABRAÇO,
Aluna 2*
- (132) *Olá professora (...), gostaria de saber se estou pendente em alguma matéria, e também*

saber como entrar em contato com os membros do meu grupo em X, pois já está chegando o dia do seminário e eu estou totalmente sem saber o que fazer. Sou do grupo D.

Abraços

Aluna

(133) *Oi! professora (...),*

Estou preocupada, pois já fiz todas as atividades prevista até o dia quatro do corrente, mas não estou encontrando disponíveis nos fóruns. Nem a primeira participação no fórum um pouco de nós. O que está acontecendo? Será que estou enviando de forma incorreta?

Abraços,

Prof^a Aluna

(134) *Boa noite!*

Professora, não estou entendendo como proceder com a atividade de X, como entrar em contato com o meu grupo?

Só é eu de integrante do grupo na minha cidade.

Espero resposta.

Grata

Aluna

(135) *Olá Aluna,*

Entendi que deverá ser criado um Fórum para a realização dessa atividade.

(136) *Aluno,*

É isso mesmo. Os fóruns foram disponibilizados para que os grupos interajam entre si.

Abraços,

Mediadora

(137) *Aluna,*

Você faz parte do Fórum do Grupo A - Cinema. Entre no fórum e troque ideias com seus colegas.

Abraços,

Mediadora

(138) *Oi Mediadora,*

ainda não

(139) *Olá, Aluna.*

Por favor, envie novamente seu comentário, pois não veio completo.

Abraços,

Mediadora

(140) *Olá, professora (...)!*

Não estou em nenhum grupo da proxima atividade de X. Como devo proceder? Já entrei em contato com outras pessoas e ainda não obtive respostas.

- (141) *Olá,
Aluno. Você está no Grupo D. Entre no Fórum do seu grupo e interaja com seus colegas.
Abraços,
Mediadora*
- (142) *Professora, gostaria de saber se a minha atividade " X", da disciplina Y foi aceita ou se tenho que refazê-la.*
- (143) *Professora (...), por favor desconsidere a atividade enviada por mim para o Fórum " X" no dia 04 de outubro de 2009, pois a mesma seria para " Y".
Um abraço
Aluno*
- (144) *Professora, não encontrei o meu nome em nenhum grupo para a próxima atividade. Gostaria de saber o que aconteceu.*
- (145) *Olá , professora (...)! Peço-lhe desculpas por estar um pouco atrasado com minhas atividades, pois estava com problemas relacionados a minha conexão, assim como também com o novo ambiente e na interação com meus colegas. Estou me encontrando aos poucos com ajuda de alguns colegas que sempre me orientam sobre o acesso a esse novo desafio que estou gostando muito. Obrigado.
Aluno*
- (146) *Oi, Aluno,
Venha sempre, traga suas dificuldades e nós aqui te ajudaremos. Alguns têm mais experiência que outros, mas temos todos algo em comum: somos professores e sabemos de todas as barreiras que enfrentamos na nossa caminhada. Por isso essa rede tem que funcionar e bem. Um impulsionando o outro. 🍌
Abraço fraterno,
Mediadora*
- (147) *Oi, Aluna,
Pode colocar de novo sua mensagem. Já apaguei aquelas repetidas mas para isso tive que apagar a primeira que você postou.
Vamos aguardar sua contribuição.
Abraço fraterno,
Mediadora*
- (148) *Ola professora,
Obrigada por resolver o problema. Já posteí minha mensagem novamente.
Abarços,
Aluna*
- (149) *Olá professora,
Sou Aluno de X. Desculpe pela demora, é que estou com pouco tempo, mas, não se preocupe, pois, quando a gostamos de uma coisa, damos um jeito. Estou gostando muito do curso. E se Deus quiser a nossa turma vai terminar sem nenhum desistente.
Um grande abraço.*
- (150) *Oi, todos vocês, oi todos nós,
Vocês já perceberam a diferença entre clicar no ícone "contribuir" e no ícone "comentar"? O contribuir fica sozinho, você aparece sem nenhuma mensagem anexada a sua. Já o comentar é para ser usado quando você quer comentar a mensagem de alguém.*

Quando já tiverem muitos comentários em uma mesma mensagem, prefiram usar o contribuir. Isso tornará mais fácil para todos entenderem quem escreveu o quê.

Perceberam? Façam um teste.

Abraço fraterno,

Mediadora

- (151) *Olá Mediadora desculpe-me por está atrasada nos foruns pois estava com dificuldades em conectar-me com a senha e usuario, a poucos dias é que me enviaram. agora estou com dificuldades para me interagir com os demais colegas, como também não estou conseguindo me localizar.*
abraços,
Aluna
- (152) *Olá Aluna,*
Fale mais sobre suas dificuldades. Se existir alguma possibilidade de ajudá-la, pode contar comigo e outros colegas. Vamos juntos dividirmos nossas dificuldades, para encontrarmos um caminho melhor na elaboração de nossas atividades. Pode contar com nossa ajuda!
Aluno
- (153) *Colega (...),*
O tempo já está clarendo mais para você. Tudo é uma questão de tempo, essas dificuldades todos nós estamos passando, mais vamos superá-las juntos. Se precisar de alguma ajuda, pode usar este espaço, que com certeza irei contribuir no que for preciso, no que estiver ao meu alcance. Estou a disposição na troca de idéias a voce e outros colegas, ok?
Aluno
- (154) *oi Aluna,*
Não é só você que está nesta situação, pois até agora ainda não consegui me familiarizar com o ambiente mas eu chegarei lá, sou persistente.
- (155) *Tenho as melhores expectativa acerca de nossa Especialização. sei que diante da modernização da educação não podemos ficar para traz. as escolas de modo geral estão se equipando de equipamentos de multimídias isto se configura numa educação dinamica e exige do educador um preparo constante. todos nos devemos estar abertos a novos horizontes e manusear este novo mundo educacional exige muito de nos. espero a dedicação de todos nos para construção deste novo saber.*
ABRAÇOS. 😊
- (160) *Oi Aluna,*
Concordo plenamente com você, pois o que observamos em nossas escolas é que muitos professores ainda não sabem nem como usar a televisão como um instrumento pedagógico, só usa na sala para passrem filmes sem ter muito claro o objetivo pedagógico, e olhe que a tv já está ficando obsoleto, agora já estamos entrando na era do computador, datashow. etc...
- (161) *Profª (...),*
Fui participar do fórum X e uma tecla do meu computador deu problema e repetiu o início da minha participação várias vezes, peço desculpa pelo erro.
Abraços,
Aluna
- (162) *Oi, todos vocês, todos nós,*

Espero que agora a Aluna esteja mais inteirado do ambiente. Então vou também contribuir aqui com uma dica:

Existem duas maneiras para postar mensagens aqui: 1) clicando em contribuir, como fiz agora. Aí minha mensagem ficará destacada sem estar anexada a nenhuma outra. 2) Clicando no item Comentar e minha mensagem fica anexada à mensagem de quem eu estiver comentando. Percebem a diferença de uma para outra?

*Abraços,
Mediadora*

- (163) *Olá! Tenho excelente expectativa acerca de nossa Especialização. Gostaria de mencionar que penso ser inaceitável que nos dias atuais em que o acesso à informação e o avanço tecnológico estão tão presentes, a educação brasileira ainda continue sendo de baixo nível. Todas as instituições escolares devem estar equipadas com os recursos necessários existentes e com profissionais habilitados para utilizá-los. Considero ser direito e dever de todos nós educadores o manuseio de tais ferramentas em prol da melhoria do ensino e aprendizagem. Desejo aprender aqui o possível e contribuir na formação de muitos estudantes durante minha docência. Espero que, de forma unânime, nos dediquemos com esforço e seriedade para que conduzamos de maneira eficiente e segura nossa nau, verdadeiramente ao porto seguro.*
*Abraços,
Aluno*
- (164) *É isso aí Aluno 1,
Tudo isso seria possível, se os investimentos destinados à educação, fossem realmente suficientes e bem aplicados. Vamos sonhar, não custa nada.*
*Abraços,
Aluno 2*
- (165) *Oi! Mediadora,
não estou conseguindo fazer a atividade 1 - X. Não sei onde digitar o text*
Profª (...)
- (166) *Olá Profª (...),
Se voce achar necessária minha ajuda, o texto pode ser digitado no Editor Word, obedecendo o formado constante no cronograma de atividades. Ok?*

Aluno - Cidade
- (167) *Olá Profª (...),
Tudo se torna mais fácil, quando há uma interação e cooperação entre as pessoas. Portanto, vai existir muitas dificuldades sim, mas. vamos dividi-la e questioná-la,*
- (168) *Olá professora!
Estou preocupada, até agora temos um único trabalho para cometar.
Enviei o meu ontem e até agora não tive resposta.
Pouco a pouco estou me integrando ao curso, mas ainda tenho muitas dificuldades.
Um abraço.*
- (169) *Oi! Aluna,´
Eu também fiquei curioso com a demora, mas é assim mesmo, nosso professor terá que analisar o trabalho antes de torná-lo acessível a todos. Também estou ansioso para que outros trabalhos estejam na lista de acervo. Gostaria de conhecer o trabalho de você, afim de comentá-los no nosso Fórum.*
Aluno

- (170) *Olá Profª (...) tudo bem?*
Acredito ser uma questão de tempo, para juntos podermos nos adaptarmos com mais facilidade o uso deste espaço e de toda a funcionabilidade do Curso. Estou buscando uma interação com colegas aqui da minha cidade (X), e, até o momento está dando certo. Tiramos dúvidas, trocamos idéias e, acredito com certeza numa melhor assimilação das informações recebidas através deste espaço de comunicação.
Abraços,
 Aluno
- (171) *Oi, Aluno,*
Você tem razão, aos poucos estamos nos acostumando com o novo ambiente. Sobre essa dificuldade, leia o email da Aluna e vamos tentar ajudá-la. Vocês estão fazendo um trabalho interessante, compartilhem aqui na rede. Não poder ajudar a quem não está conseguindo.
Será muito bom pra todos nós, não acham?
Abraço fraterno,
 Mediadora
- (172) *Olá Profª (...),*
Agora que estou me interagindo mais sobre o curso e até o momento estou gostando muito, espero conseguir chegar até o término, porque este ano tem sido de muito trabalho, principalmente porque é um ano de IDEB e temos formações onde somos obrigadas participar, ficando nosso tempo muito curto, mais com sua ajuda tenho certeza que todos conseguiremos.
Abraços
 Aluna
- (173) *Oi, Aluna,*
Com certeza você chegará ao término, sim. Todos aqui, formando essa grande rede, vamos ajudar uns aos outros, dar força para quem está com dificuldade, tirar dúvidas para quem ainda não entendeu o processo e por aí vai. É só vocês compartilharem isso com todos.
Isso é aprendizagem colaborativa.
Vamos lá,
Abraços cordiais,
 Mediadora
- (174) *Olá pessoal,*
Minha expectativa em relação a este curso é muito grande e também é um desafio e tanto, pois não tenho muita experiência com as TICs, tem momentos que eu brigo mesmo com elas mas aos poucos estamos nos entendendo e espero que ao final deste curso eu esteja uma expert. em relação a elas.
Também não participei logo por estar fazendo um curso da SEME que foi a semana toda, mas espero arrumar meu horário logo e cumprir-lo a risca.
Pelo que eu li dos colegas, nossas expectativas são bem parecidas e desejo que todos consigam sucesso nessa caminhada.
- (175) *Oi! Aluna, desejo sorte para você também. Que o bom Deus nos dê saúde, paz, inteligência, força e persistência. O resto a gente corre atrás.*
ótimo curso.
 Aluno
- (176) *Oi, Aluno,*
Então agora vamos formar nossa grande rede...

Abração,
Mediadora

- (177) *Minha expectativa quanto ao curso é ampliar meus conhecimentos e adquirir novas competências para minha vida profissional. Enquanto as dúvidas, dificuldades e sugestões vamos ver ao longo do curso.*
- (178) *Olá Aluna, com certeza as dificuldades irão surgir, mas certamente iremos superá-las, pois como você mesma mencionou o Curso irá ampliar nossos conhecimentos, isso por si só já é motivação suficiente para seguirmos em frente.*
- (179) *Olá, meu nome é Aluna e gostaria de dizer que este curso para mim é um desafio que pretendo vencer, pois já perdi muitas oportunidades e essa eu agarrei com muita força e vou me esforçar para chegar até o fim. Os objetivos de fazer este curso são: estudar para me manter atualizada e poder melhorar o meu trabalho através do que eu aprender e colocar em prática dentro da minha sala de aula, pois não quero crescer sozinha, mas quero que também meus alunos cresçam. Desejo que todos os colegas consigam com êxito terminar o curso e que Deus abençoe a todos nós.*
- (180) *Oi, Aluna e todos que estão aqui,
Que bom que estamos agarrando nossas oportunidades. Então, vamos aproveitar ao máximo tudo o que o curso pode nos oferecer.
Bons trabalhos e bom curso, vai ser muito bom estarmos juntos nessa caminhada.
Mediadora*
- (181) *Olá, Mediadora!
Sou a professora (...), que bom podermos interagir neste fórum. Tenho tido problemas com conexão, quando que ver o conteúdo do curso.
Módulo - conteúdo módulo e não aparece nada e cai o curso.
Abraços, Aluna.
O que fazer?:-)*
- (182) *Olá professora, Aluna 1. Seu sorriso é encantador. Já soube que você é uma excelente pessoa(o Aluno me contou). Desejo todas as bênçãos de Deus para você e todo o sucesso do mundo.
Abraços,
Aluna 2*
- (183) *Olá!
Professora mediadora e colegas cursistas, já tive a oportunidade de ler por mais de uma vez os textos: X, Y, como também Z,estou mais certa ainda que este curso só vai contribuir cada vez mais com a minha profissão.
abraços a todos e bom final de semana.
Profª (...)*
- (184) *Olá colegas e tutora! estou muito feliz em participar deste Curso de Especialização. Acredito que os conhecimentos que iremos adquirir, será de fundamental importância para a nossa prática pedagógica.*
- (185) *Olá, professora (...)
Ainda não tinha me apresentado no outro fórum exatamente por ter dificuldade no sistema tecnológico, mas já conseguir me apresentar, aos poucos estou conseguindo vencer os desafios. Sou de Cidade, trabalhava como gestora da Escola Municipal de Ensino Fundamental X.Quanto ao avanço no IDEB , conseguimos trabalhando de forma articulada com toda equipe e comunidade, criando e dando oportunidades,*

fazendo planejamento participativo e estabelecendo metas para cada bimestre e durante todo ano nos reunindo e replanejando as ações que estavam precisando ser melhoradas.

*Abraços,
Profª (...)*

- (186) *Olá pra todos,
Estou iniciando minhas leituras do material e estou gostando muito. Tenho certeza que irei aprender muitas coisas novas nesse curso e após a conclusão poderei contribuir bastante com as nossas escolas.*
- (187) *Oi!
Agora estou acessando a todos os conteúdos. Estou gostando muito das disciplinas, principalmente a sobre mídias. Acho que vai ser um ótimo curso. Iremos crescer muito e ser úteis no meio em que estamos inseridos.
Abraços a todos e bom curso!
Aluno*
- (188) *Desculpe-me pois estava impossibilitada de entrar em contato com vocês devido não ter tido acesso a senha e ao usuário, comprometo-me a me dedicar apartir de agora.*
- (189) *Olá, estamos ansiosos para o início realmente do curso. Alguma novidade?
Aluno - Cidade.*
- (190) *Oi! Sou Aluno, da cidade de (...) e também não consigo acessar o conteúdo do módulo. Acho que está acontecendo algum problema técnico, afinal toda vez que tento acessa a plataforma requer minha senha e eu fico num círculo que não tem fim. Por isso acabo desistindo de acessar. Também já tentei em vários horários, manhã, tarde, noite, madrugada, mas o resulta é sempre o mesmo.
Abraços,
Aluno*
- (191) *Sra. Meidadora,

estou com o mesmo problema da Prof (...), pois quando tento acessa o modulo "X" - ele não conecta e o sistema me desconecta. tenho quase certeza que não problema de conexão, pois já testei varios horários e em varias maquinas diferentes e continua acontecendo a mesma coisa sou derrubado pelo sistema.
Y sem resposta ate o momento por falta de acesso

guardo instruções
att Aluno*
- (192) *Oi, Aluna,
Que bom te ver por aqui, interagindo e trazendo suas preocupações. Esse problema que vc está enfrentando, de conexão, pode ser do seu provedor ou de outro problema técnico.
Sobre as postagens, quando vc estiver escrevendo uma mensagem para postar no X, se for grande, digita primeiro no Word, depois passa para cá, porque nesse caso, a conexão pode cair, devido ao tempo que estávamos sem ativar. É isso.
Abraço,
Mediadora*
- (193) *Oi! sou Aluna, conhecida pelos amigos como Profª (...). Sou pedagoga e professora da Educação Básica. Nos ultimos quatro anos fui gestora de uma das maiores escolas do*

nosso município, me orgulho muito de ter contibuido nesta comunidade, elevamos o IDEB de 1.7 em 2005 para 3.8 em 2007. conseguimos fazer um trabalho com a comunidade que tinha um índice de violência muito grande, criando ações para fomentar a relação entre a escola e o bairro, dando os espaços para reuniões e festas da comunidade; envolvimento dos pais em questões pedagógicas; apoio em ações que visam a melhoria do bairro, criação da Associação de Pais e Mestres, conselhos e grupos como Hip hop, Capoeira, futisal e até implantamos um curso de artesanato na escola, onde 20% das vagas são para as mães e 80% para os alunos. A nossa maior preocupação é com a qualidade do ensino, hoje estou trabalhando na X como Gerente de Ensino.

Estou muito feliz em está participando deste curso, porém devo confessar que tenho muita dificuldade com o ambiente Y. Mas espero conseguir vencer todos os obtaculos e chegar até o final do curso com sucesso

*Abraços
Profª (...)*

- (194) *Parabéns, professora (...). A melhoria do IDEB normalmente significa trabalho realizado de maneira séria. E isso me faz lembrar que o único lugar onde "sucesso" vem antes de "trabalho" é no dicionário.*

*Abraços,
Aluno*

- (195) *Oi, Aluna,*

Muito bonita sua história. Seria interessante você dizer para nós "como" você conseguiu isso.

Não vi você se apresentando no outro fórum. Vá lá e conta pra gente isso que você colocou aqui: quem é vc, o que faz e o que tem feito. Esperamos você lá.

*Abraço grande,
Mediadora*

- (196) *Olá, sou **Aluno**, moro em Cidade , e as expectativas do cursos de especialização são as melhores, primeiro por que vamos romper algumas barreiras que a anos vem sendo encontradas pelos educadores que é manipular os instrumentos tecnologicos que possibilitam um melhor aprendiado, quero aproveitar cada momento para aprender realmente para que eu possa colocar em prática todas as experiencias vividas, tenho uma afinidade com os equipamentos a tecnológicos, sempre que tiver dúvidas vou recorrer à voce mediadora para que possamos sanar as dificuldades de aprendizagem... abraços*

- (197) *Olá Aluno*

Eu e todos os que já estão a bordo estamos bem, o dia está azul e o céu está claro, por isso acredito que você assim como todos que agora estão se juntando a nós não terão problemas em encontrar as atividades que são necessárias para que esse curso/percurso seja o melhor possível

Todas as atividades se encontram dentro do conteúdo dos módulos, na última página , no ícone de pazinha marron, clique nele que aparecera em cada unidade qual atividade deve ser feita, onde deve ser postado o material. Pode ser no material do aluno e forum, pode ser somente no forum, pode ser somente no diário de bordo

Enfim espero suas observações

Sei que tudo dará certo, procure, se não se achar me encontre aqui que tentamos junto de novo ou com o assistente pedagogico de voces.

*Um abraço
Mediadora*

- (198) *Olá Mediadora!*
Apesar do céu azul e sol forte, a tempestade rola no meu interior. Não estou conseguindo enviar atividade 1-X, pelo caminho: Biblioteca-Material do aluno. Após várias tentativas vem sempre a mensagem "Nome do arquivo inválido; não deve conter espaços e caracteres especiais". Como resolver esse pequeno problema? Aluna
- (199) *Oi, Aluna 1!!!*
Sei que vc solicitou help a nossa tutora, mas esse fato também aconteceu comigo, portanto veja se pode ajudá-la.
Enquanto o caminho(nome do arquivo) tiver com algum caractere não aceito pelo programa, ã dar p enviar. Por exemplo: no meu eu esqueci de tirar o acento do X, e tentei, tentei, estava tudo correto(no caso, quase correto, ã é?), então enviava dava essa msg q aparece no seu e até que percebi que era o acento.
Sugestão: xxx-xxx-xxx (sem espaços, sem acentos, sem outro caractere para separação dos nomes)!!!
Espero ter lhe ajudado, e se precisar vc pd vir aqui na sala que a gente tenta enviar o seu (tras o arquivo para anexar)!!!
Um abraço!!! Aluna 2. 😊
- (200) *Como existe duas Cursistas com o mesmo nome, vamos diferenciar!!! rs*
Aluna - Estado.
- (201) *Queridos cursistas e principalmente amigos de jornada*
Gostaria de deixar aqui registrado o sentido e o sentimento de equipe que vejo surgir nessa nau virtual que se transforma cada dia mais em algo real e concreto porque apoiamos e ajudamos uns aos outros
Obrigada Aluna pela orientação e bom humor, seu rs exala isso
Obrigada todos que mesmo ficando angustiados por dentro ainda enxergam o sol brilhando la fora e nao vêem somente nuvens negras dentro e fora
Obrigada por estarmos juntos nesse percurso
O ambiente dá as vezes tropeços em nós, mesmo que tenhamos treinado e treinado , mas aprendemos com ele que existe algo acima da maquina que é o humano, e essa sensação e certeza estão nao somente nos textos que estamos lendo sobre X mas e principalmente aqui, entre nós.
Enfim, quem nao conseguir postar nada por causa de infimos acentos tirem-nos, espaços em branco tb retirem-no, ç jamais, enfim, vamos esquecer a classe do portugues e dar um ole no sistema que está impedindo de nos comunicar atraves dos trabalhos para que o sol nao brilhe somente la fora mas principalmente aqui dentro de nos mesmos
Como ja dizia o poeta Navegar é preciso mas viver é mais preciso ainda
Um abraço muito carinhoso a todos
Mediadora (tutora que gracias as vezes pode estar off line que as coisas andam)
- (202) *Olá Aluna 1!*
Gostaria de agradecer pela sua ajuda. Finalmente consegui desatracar do convéns.
Enviei as atividades que estavam ancoradas. Um abraço. Aluna 2 😊
- (203) *Mediadora, quando enviei a atividade 1, por falta de atenção, foi junto a atividade 2. Somente hoje percebi essa falha. Será que posso salvar alterações no meu trabalho?*
Um abraço. Aluna
- (204) *Aluna*
Eu quando o li percebi que vc me enviou os dois.

- Sem problema algum, poste no lugar certo a segunda atividade
Esta tudo muito bom, tenha certeza disso
Um abraço
Mediadora*
- (205) *Oi Aluno
Seja bem vindo
parabens pela formatura
Faça os trabalhos dentro do tempo maximo de entrega, faça da seguinte forma,
primeiro os obrigatorios, depois os opcionais.
Esta no material do professor o cronograma atualizado com as novas datas de entrega
assim como um documento que fiz com todas as atividades que devem ser feitas até o
dia 15
Nao se desespere, nao acho que você nao contribuiu, tanto que fui atras daqueles que
não apareceram.
Espero suas contribuicoes nao somente para cumprir um cronograma e sim para
mostrar o quanto você esta aprendendo com este curso
Um abraco carinhoso de boas vindas da sua tutora e de todos que até agora estão já
conosco nesta jornada
Mediadora*
- (206) *Oi Aluna
Bom dia
Eu enviei para todos os alunos a planilha com as novas datas e alem disso a coloquei
no material do professor. Irei checar mas caso continue dando erro para você abri-la
peça ajuda ao apoio pedagogico
Um abraço
Mediadora*
- (207)  *Não chegou nada e ainda estou fazendo!!!!
È até dia 15/08?
envie por e-mail por favor!*
- (208) *não entendo porque essa recuperação, pois me parece que respondi todos os trabalhos,
qual esta faltando?
att
Aluno*
- (209) *ESTOU COMEÇANDO A FICAR INVOCADA JÁ REFIZ A ATIVIDADE DE PXX 3
VEZES A SEU PEDIDO. NÃO SEI MAIS O QUE FAÇO , REFAÇO E VC DIZ QUE É
CÓPIA DA INTERNET. PARA VC TER UMA IDÉIA A ÚLTIMA VEZ QUE REFIZ EU
ESTAVA ATÉ SEM CONEXÃO.
ATT. DESTERRO BARROS*
- VOU REFAZER A DE RXX.
E ENVIAREI DENTRO DO PRAZO.(sic)*

INTERAÇÃO 1 – PÓS-GRADUAÇÃO

- 01 Aluno *Olá Mediadora!*
 02 *Você já conseguiu ver o meu material de experiências com mídias?*
- 03 Mediadora *Oi, Aluno, que te ver por aqui!!!!*
 04 *Sim, já li e já liberei.*
 05 *Fiz algumas observações sobre o formato, mas já está lá.*
 06 *Está tudo tranquilo com vc?*
- 07 Aluno *Tive uma tempinho na escola e vi você on line.*
 08 *Que bom!*
- 09 Mediadora *O X está lento, essa hora não é muito boa para interação, mas*
 10 *vamos tentar falar... se não cair a rede... risos...*
- 11 Aluno *Sim tá tranquilo.*
 12 *So não consegui encontrar na biblioteca o material para ver suas*
 13 *observações.*
 14 *Tem horas que não consigo ver alguns materiais.*
- 15 Mediadora *veja agora se está liberado.*
 16 *é um ícone que fica do lado do seu material, uma exclamação.*
 17 *pelo menos do lado cá é lá que eu coloco os comentários (tem esse*
 18 *título).*
- 19 Aluno *Estou fazendo atividades e trabalhando junto com uma colega de*
 20 *trabalho, Aluna. Ela teve algumas dificuldades, mas não vai desistir,*
 21 *ajude-a também.*
- 22 Mediadora *sobre não conseguir ver tudo a toda hora, às vezes acontece isso,*
 23 *mas depois aparece (não me pergunte por que).*
 24 *Não deixaremos ela desistir.*
 25 *não podemos desistir de nada que nos é oferecido, seja um presente*
 26 *ou o resultado de uma batalha.*
 27 *Diga a ela para ela postar as mensagens que juntos conseguiremos.*
 28 *as dificuldades são para todos, e os ganhos também.*
 29 *Somos agora um grupo e por isso devemos nos ajudar.*
 30 *Se vc tiver oportunidade de falar também com outros do grupo,*
 31 *passse esse recado.*
 32 *Nosso fórum para essas questões é o fórum "Y"...*
- 33 Aluno *Estavamos lendo o material e estudando juntos aqui na escola.*

- 34 Mediadora *Hoje coloquei várias mensagens explicativas.*
35 *Precisamos ativar essa conversa.*
36 *Ótima ideia.*
37 *O conteúdo não é difícil.*
38 *Depois que passar essa primeira fase, vocês verão que é leve.*

INTERAÇÃO 2 – PÓS-GRADUAÇÃO

- 01 Mediadora *Conseguiu.*
02 *Agora vc já sabe como chegar aqui.*
03 *Vamos lá para a plataforma.*
04 *Pode falar comigo.*
05 *escreva uma mensagem.*
06 *meu nome está escrito acima.*
- 07 Aluna *Quero saber dos foruns*
- 08 Mediadora *Vc já passou o mouse em cima de interação?*
09 *se fizer isso, vai ver que aparece um item Fórum*
- 10 Aluna *já fiz Só tem as suas falas*
- 11 Mediadora *Seu nome está como X*
- 12 Aluna *Como faço para ver as falas dos meus colegas*
- 13 Mediadora *Para ver o que está no fórum, passe o mouse em cima do título em*
14 *azul e clique nele.*
- 15 Aluna *ok!!*
- 16 Mediadora *Depois, para comentar o que seus colegas escreveram, clique em*
17 *Contribuir ou Comentar.*
- 18 Aluna *Já fiz mas não encontrei*
19 *agora tenho que dar aula*
20 *Obrigada pela atenção e cordialidade*
21 *abraços*