

O GÊNERO E-MAIL NA EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA: ANÁLISE DE MENSAGENS TROCADAS ENTRE TUTOR E ALUNO

Nilceia Bueno de OLIVEIRA*

ABSTRACT: The research has as subject the investigation of the e-mail genre at the distance education context that it was sent by tutor to students through the electronic mail. The scarcity of research that they investigate the tutor language at the distance education context configurate itself as a problem, fact that turn the results make extremely relevant to the area. The questions analysis proposed leans at the theoretical arguments of genre e-mail based on social action genre studies perspective. According to this theoretical conception, the genre is a social interaction form (MARCUSCHI, 2008, BRONCKART, 1999). The investigation followed a case study methodology, which data were constituted by 16 messages sent by one of the tutors from Parana Federal University. We can prove that the genre e-mail has a diversity proposes produced into education situations and it is constituted, the most of times, by dialogue sequences, after the injunctive sequence.

KEYWORDS: Distance education, interaction by tutor, genre e-mail

1. Introdução

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

Dentre as várias tarefas do tutor, destacam-se as mensagens enviadas aos seus alunos, as quais desempenham uma função importantíssima na interação tutor-discente e no sucesso do curso. Assim, a presente pesquisa tem como tema de investigação das mensagens via e-mail, enviadas do tutor para o aluno no contexto da educação a distância. O objeto de estudo são as mensagens enviadas do tutor para o aluno de curso na modalidade à distância. Tais mensagens (e-mails) são postadas pelo tutor em um ambiente virtual de aprendizagem (AVA) e transmitidas aos discentes do curso pela utilização de um correio eletrônico (e-mail). De acordo com Cruz (2006), as mensagens, postadas via correio eletrônico, são chamadas de e-mail, sendo este um gênero textual. No entanto, o próprio correio eletrônico também é chamado de e-mail, no entanto este não se configura como um gênero e sim como um suporte a serviço do gênero (e-mail).

No presente estudo, investiga-se o e-mail como gênero e não como suporte. O contexto da pesquisa será constituído pelas mensagens enviadas por um dos tutores a uma aluna do Curso de Aperfeiçoamento para Formação de Tutores em Educação do Centro Interdisciplinar de Formação de Professores (CINFOP) do Núcleo de Educação a Distância (NEAD) da Universidade Federal do Paraná, turma de 2008/2009. O problema que orienta a reflexão procurar elucidar as seguintes questões: Como se organiza textualmente o gênero e-

* Mestre em Ciências da Linguagem pela UNISUL. Secretária de Estado da Educação do Paraná e Universidade Federal do Paraná – CIPEAD – Coordenação de Integração de Políticas de Educação a Distância – Curso de Mídias Integradas na Educação.

mail de tutores na educação a distância? Que propósitos comunicativos, conteúdos e seqüências permeiam cada mensagem? Que ações por parte de um tutor pode-se perceber ao analisar as mensagens enviadas para o aluno? Deste modo, objetiva-se compreender os modos como o gênero e-mail se processa e, assim, iluminar os caminhos dos profissionais de tutoria on-line para que possam ter traçadas algumas ações importantes cujos passos levarão a um aperfeiçoamento de seu trabalho na interação com o aluno. A pesquisa será fundamentada com teóricos da área de educação a distância e de tutoria (AMARAL e AMARAL, 2008; ARAÚJO e COSTA, 2007) e da área de gêneros textuais com o uma ação social da linguagem (BRONCKARK, 1999; MARCUSCHI, 1999, 2005, 2008; BAZERMAN, 2005) com foco naqueles que investigam gêneros digitais (PAIVA, 2004)

2. Fundamentação teórica

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

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

O estudo dos gêneros digitais presentes no contexto da educação a distância, via Internet, os quais ocorrem a interação entre alunos e professores e entre os alunos, por meio de sistemas eletrônicos conversacionais se revela extremamente necessário, pois os gêneros digitais configuram novas formas de interação, que não ocorrem face a face, mas que atendem às necessidades que surgem como resultado das inovações tecnológicas. Marcuschi (2005, p. 21), advoga que “o e-mail (correio-eletrônico) gera mensagens eletrônicas que têm nas cartas (pessoais, comerciais etc.) e nos bilhetes os seus antecessores. Contudo, as cartas eletrônicas são gêneros novos com identidades próprias”.

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

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

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

A utilização de uma língua, de acordo com Bronckart (1999), ocorre-se sob a forma de enunciados tanto orais quanto escritos, representando um ou outro domínio da atividade humana. Em função disso, qualquer espécie de texto, entendido como produto concreto da ação da linguagem, pode ser concebido em termos de gêneros. Todo texto são “formas comunicativas globais e finitas constituindo os produtos concretos das ações da linguagem, que se distribuem em gêneros adaptados às necessidades das formações sociodiscursivas” Bronckart (1999), o qual se desdobra em tipos de discurso, ou seja:

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

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

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

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

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

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

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

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

O autor comenta que é preciso não confundir gênero com tipo textual: os gêneros são textos lingüisticamente materializados, conforme Marcuschi (2005, p. 23) “com conteúdos, propriedades funcionais, estilo e composição característica: sua natureza sociocomunicativa”. Por outro lado, relata o autor, os tipos resumem-se a seqüências que organizam o conteúdo temático. Autores com Adam (apud BONINI, 2005) e Bronckart (1999) expuseram modelos de análises de seqüências evidenciando as fases que compõem cada gênero.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Muitos gêneros são comuns à estrutura social e transitam nas mais diversas organizações. O gênero histórico escolar, por exemplo, é comum nas instituições de ensino assim como o gênero planejamento e controle de produção é comum em fábricas. No entanto, o gênero requerimento transita entre as duas organizações. Nesse sentido, o reconhecimento dos gêneros textuais que circulam na organização por parte dos atores que atuam naquele contexto alavanca a interação social, pois:

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

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

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

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

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

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

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

Quadro 2. Vantagens e desvantagens do gênero e-mail

Fonte: Paiva (2004, p. 5)

O correio eletrônico possui pontos positivos e negativos. Se a velocidade conta um ponto a favor, o enorme fluxo pode prejudicar a interação, com caixas lotadas, as quais impedem o recebimento de novas mensagens, além de uma exposição constante a vírus e outras formas de invasão que levam algumas pessoas a preferirem não usar este tipo de interação. No entanto, conforme Paiva (2004), Cruz (2006), as vantagens do uso do e-mail são bem maiores que as desvantagens, tais como: é muito barato (na maioria das vezes, de graça); independe da posição geográfica do transmissor/receptor (desde que haja um computador com internet)¹; como se trata de uma comunicação assíncrona, é possível ao receptor ler sua mensagem quando quiser; há mecanismos nos softwares que permitem a confirmação do recebimento da mensagem bem como a proteção contra vírus e mensagens indesejáveis; é possível enviar e reenviar uma mensagem, ou guardá-la no rascunho antes de enviar, ou guardá-las em pastas, organizadas por temas; o autor tem à sua disposição a lista das mensagens enviadas, organizadas por data e hora, em ordem decrescente com relação à temporaneidade; uma mensagem pode ser enviada para muitas pessoas a o mesmo tempo sem que os endereços eletrônicos sejam expostos (cópia oculta). Enfim, há uma gama de vantagens para a utilização do correio eletrônico para interação virtual.

Na verdade, a grande valia da utilização desta ferramenta de interação é a possibilidade de transmissão de uma gama de dados: “textos diversos (formato texto, tabelas, gráficos) imagem (desenhos, fotos), som (fala e música), e vídeo” (PAIVA, 2004) e é uma ferramenta que facilita a colaboração, discussão de tópicos de trabalho e aprendizagem em

¹ Com a tecnologia avançada, muitas pessoas podem enviar mensagens via celular.

grupos grandes, viabilizando a criação de comunidades discursivas, superando limitações de tempo e de espaço (idem, ibidem).

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

Metodologia de pesquisa

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

Na presente pesquisa, o objeto de investigação são as mensagens escritas e enviadas por e-mail do tutor para o aluno de educação a distância. Tais mensagens são documentos primários contemporâneos compilados após o seu acontecimento pelo receptor.

A técnica é tanto a observação participante quanto a análise de documentos durante o presente estudo. Quanto ao método de abordagem, a pesquisa se classifica como indutiva, ou seja, trata-se de uma pesquisa, segundo Rauen (2002) cuja abordagem dos fenômenos se dá pela observação de dados particulares, com vistas a se chegar a uma conclusão universal.

A pesquisa busca enfatizar a interpretação em contexto, pois considera que o contexto é essencial para a apreensão mais complexa do objeto. O universo da pesquisa é o trabalho da tutoria nos cursos de Educação a Distância, com foco nas mensagens por e-mail do tutor para o aluno.

O corpus da investigação é constituído de 16 mensagens enviadas por um dos tutores do Curso de Aperfeiçoamento em Capacitação para Tutores em Educação a Distância, ofertado pelo CINFOP (Centro Interdisciplinar de Formação Continuada de Professores) da Universidade Federal do Paraná durante o período de 12/08/2008 a 22/12/2008. As mensagens foram postadas em um Ambiente Virtual de Aprendizagem (AVA), neste caso o Sistema Moodle, sendo que tais mensagens chegam até os alunos via e-mail. Porém, para uma melhor visualização do texto, os dados foram capturados no sistema virtual da turma. Foram observadas somente as mensagens enviadas a uma mesma aluna do curso e sempre por um mesmo tutor. Neste período, foram enviadas 39 mensagens

Análise dos dados

As mensagens foram agrupadas em propósitos (objetivos), no entanto, notou-se para alguns propósitos havia um grande número de mensagens (como por exemplo, o propósito de descrever a etapa do curso) e para outros, poucas mensagens ou uma única. Nesse sentido, foram selecionadas como parte do corpus da pesquisa apenas um único exemplo de mensagens de cada propósito, totalizando um montante de 16.

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

A análise dos conteúdos do corpus revelou que o gênero e-mail apresenta todos os tipos de seqüências, sendo umas com maior, outras com menor freqüência. Das 108 seqüências identificadas nos 16 textos do gênero e-mail, 56 foram classificadas como dialogais, representando mais de 50% do total analisado.

Como podemos ver, há uma predominância absoluta da seqüência dialogal, seguida da injuntiva. Em virtude disso, focaremos o trabalho investigativo voltados apenas para estas duas seqüências presentes no gênero e-mail.

As seqüências que se baseiam em decisões interativas têm um estatuto fundamentalmente dialógico, como podemos comprovar com o resultado da pesquisa, Segundo Bronckart (1999), a seleção de uma ou outra seqüência disponível no intertexto, é resultado de uma decisão do agente produtor, cuja orientação advém das representações sobre os destinatários do gênero e os propósitos que persegue.

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

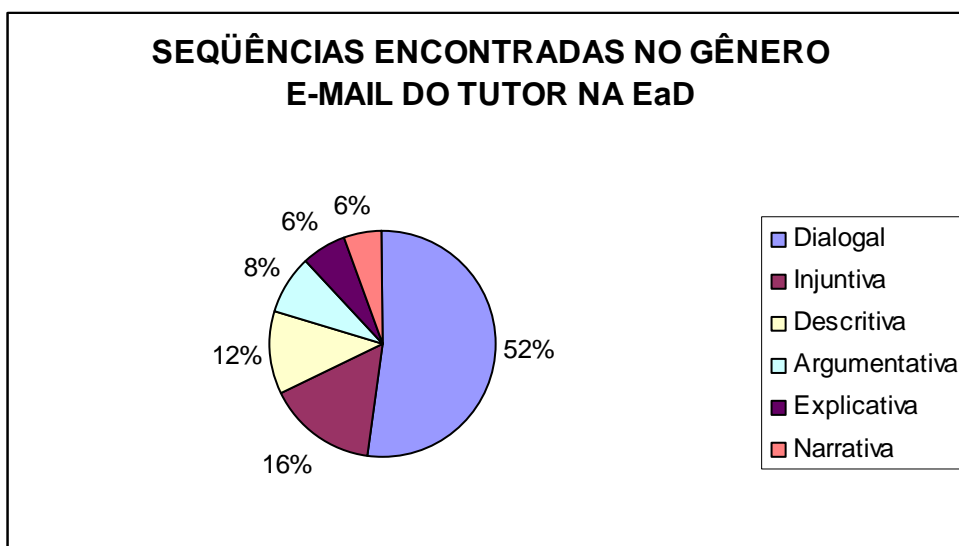


Gráfico 1 – Porcentagem de seqüências encontradas no gênero e-mail
 Fonte: A autora, 2009

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

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

Já para a fase do encerramento, o agente-produtor sempre encerra os e-mails com a seqüência: “abraços”, “abraços, ótimo estudo” ou ainda “um abraço”, seguida da identificação, a qual ocorre sempre com a identificação da função do agente-produtor, de

forma a salientar a relação de poder existente na interação tutor-aluno que ocorre no contexto de produção do gênero da seguinte forma: “tutor: fulano de tal”.

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

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

Conforme Bronckart (1999, p. 236), neste nível de organização, “a estrutura da troca depende (...) da decisão de implicar ou não alguns dos seres humanos presentes na situação de interação”. Percebe-se, assim, a escolhas lexicais destas seqüências dialogais incita um envolvimento do tutor com o aluno, de forma a torná-lo mais comprometido.

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

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

- a) “para ter acesso aos textos, basta **clique** sobre os títulos. Para participar do fórum, **clique** sobre o tópico, **leia** a mensagem em forma de perguntas e depois **clique** em responder. Daí é só **digitar** a sua opinião sobre o assunto “EaD e Cidadania” e **enviar**”.
- b) “todas as dúvidas deverão ser encaminhadas a este tutor, para que possam ser sanadas ou conduzidas adequadamente”.

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

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

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

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

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

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

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

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

Considerações finais

Os anexos devem ser entregues prontos para a editoração eletrônica. Para anexos que se constituem de textos já publicados, o autor deve incluir referência bibliográfica completa. A apresentação desta pesquisa vem somar se a outras que investigam os gêneros em contextos digitais, uma área em franco crescimento, mas que, em virtude de sua atualidade, carece de pesquisas.

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

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

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

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

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

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

Enfim, espera-se também que este estudo do gênero e-mail enviado pelo tutor na educação a distância contribua não só para aqueles que trabalham ou pretendem trabalhar como tutores em cursos a distância, como também exerça influência no burilamento de profissionais desta área que elaboram materiais didáticos para cursos de formação de tutores.

Referências

- AMARAL, L. H.; AMARAL, C. L. C. Tecnologias de comunicação aplicadas à educação. In: MARQUESI, S. C., ELIAS, V. M. S., CABRAL, A. L. T. (Orgs.). *Interações virtuais: perspectivas para o ensino de Língua Portuguesa a distância*. São Paulo: Claraluz, 2008.
- ARAÚJO, J. C.; COSTA, N. Momentos interativos de um chat aberto: a composição do gênero. In: ARAÚJO, J. C. (Org.). *Internet e ensino: novos gêneros, outros desafios*. Rio de Janeiro: Lucerna, 2007.
- BAKHTIN, Mikhail. Os gêneros do discurso. In: M. BAKHTIN. *Estética da criação verbal*. São Paulo: Martins Fontes, 1992.
- BAZERMAN, Charles. *Escrita, gênero e interação social*. Org.: Â. Paiva Dionísio e J. C. Hoffnagel. São Paulo: Cortez, 2007.
- _____. *Gênero, agência e escrita*. Org.: Â. Paiva Dionísio e J. C. Hoffnagel. São Paulo: Cortez, 2006.
- _____. *Gêneros textuais, tipificação e interação*. Org.: Â. Paiva Dionísio e J. C. Hoffnagel. São Paulo: Cortez, 2005.
- BONINI, A. A noção de seqüência textual na análise pragmático-textual de Jean-Michel Adam. In: MEURER, J. L.; BONINI, A.; MOTTA-ROTH, D. (Orgs.). *Gêneros: teorias, métodos e debates*. São Paulo: Parábola Editorial, 2005.
- BROCKART, Jean-Paul. *Atividades de linguagem, textos e discursos: por um interacionismo sociodiscursivo*. Trad. Anna Rachel Machado e Péricles Cunha. São Paulo: EDUC, 1999.
- CRISTAL, David. *Language and the internet*. Cambridge: Cambridge University Press, 2001.
- CRISTÓVÃO, V. L. L.; NASCIMENTO, E. L. Gêneros textuais e ensino: contribuições do interacionismo sócio-discursivo. In: KARWOSKI, A. M.; GAYDECZKA, B.; BRITO, K. S. (Orgs.). *Gêneros textuais: reflexões e ensino*. Rio de Janeiro: Lucerna, 2006.
- CRUZ, Glenda Demes. O e-mail e sua produção no meio eletrônico: o suporte afeta o gênero? *Revista Letra Magna*. Revista Eletrônica de Divulgação Científica em Língua Portuguesa, Linguística e Literatura, ano 03, nº 5, 2º semestre de 2006. Disponível em <http://www2.abed.org.br/visualizaDocumento.asp?Documento_ID=81>. Acesso em 20 abr. 2008.
- LAKATOS, E. M. & MARCONI, M. A. (1999). *Sociologia Geral*. São Paulo: Atlas.
- MACHADO, Ana Rachel. A perspectiva interacionista sociodiscursiva de Bronckart. In: MEURER, J. L.; BONINI, A.; MOTTA-ROTH, D. (Orgs.). *Gêneros: teorias, métodos e debates*. São Paulo: Parábola Editorial, 2005.
- MARCUSCHI, L. A. Marcas de interatividade. Processos de textualização da escrita. In: *Revista de Filologia em Língua Portuguesa*, v.2. USP. Humanitas, 1999.

- _____. Gêneros textuais: definições e funcionalidades. In: DIONÍSIO, A.P.; MACHADO, A. R.; BEZERRA, M.A. (Orgs.). *Gêneros textuais & Ensino*. Rio de Janeiro: Lucerna, 2005.
- _____. Gêneros textuais: configuração, dinamicidade e circulação. In: KARWOSKI, A. M.; GAYDECZKA, B.; BRITO, K. S. (Orgs.). *Gêneros textuais: reflexões e ensino*. Rio de Janeiro: Lucerna, 2006.
- _____. *Produção textual, análise de gêneros e compreensão*. São Paulo: Parábola Editorial, 2008.
- MILLER, Carolyn. “Genre as social action”. In: Fredman & Medway (Orgs.). *Genre and the New Rhetoric*. London, Taylor & Francis Publishers, [1884] 1994.
- NASCIMENTO, E. L. Gêneros textuais e formação de professores: seqüência didática para o ensino de produção de texto. In: CRISTÓVÃO, V.L.C. & NASCIMENTO, E.L. (Orgs.) *Gêneros textuais: teoria e prática II*. Pasmás e União da Vitória: Kaygange, 2005.
- PAIVA, V.L.M. E-mail: um novo genro textual. In: MARCUSCHI, L.A. & XAVIER, A.C. (Orgs.). *Hipertexto e gêneros digitais: novas formas de construção de sentido*. Rio de Janeiro: Lucerna, 2004.
- RAUEN, Fábio José. *Roteiros de investigação científica*. Tubarão, SC: Editora da Unisul, 2002.
- ROSA, A.L.T. No comando, a seqüência injuntiva! In: DIONÍSIO, A.P. & BEZERRA, N.S. (Orgs.). *Tecendo textos, construindo experiências*. Rio de Janeiro: Lucerna, 2007.
- SCHNEUWLY, B.; DOLZ, J. *Gêneros orais e escritos na escola*. Trad. Roxane Rojo e Gladís Sales Cordeiro. São Paulo: Mercado das Letras, 2004.