

# Educação on-line: o gênero textual mensagem como artefato tecnológico potencializador da interação dialógica

**Resumo:** Este trabalho objetiva apresentar um relato de experiência vivenciada num Curso de Especialização em Gestão Escolar on-line, promovido pelo Ministério da Educação e Cultura (MEC). O intuito é apresentar a interação vivenciada entre professora e alunos por meio do gênero textual mensagem, disponível na plataforma moodle do referido curso, como possibilitador da interlocução que se fez presente nas discussões das atividades, na mediação pedagógica bem como no contato imediato entre cursistas e professora, no período de 15 meses. Para tanto, parte do conceito de interação proposto por Bakhtin (1993, 2003) que, por sua vez, encontra-se articulado ao conceito de dialogismo. Ademais, tomou-se trabalhos Masseto (2000), Maciel (2002), Magnavita (2003), entre outros de autores, que discutem a educação on-line.

**Palavras-chave:** Educação on-line. Mensagem. Escola de Gestores. Interação

Elane Nardotto Rios  
Universidade Estadual do Sudoeste da Bahia (UESB)  
elananardoto@yahoo.com.br

Ronney Pereira Cabral  
Universidade Estadual do Sudoeste da Bahia (UESB)  
ronney.cabral@yahoo.com.br

## Introdução

Iniciemos a discussão deste trabalho sinalizando a nossa compreensão de *interação*<sup>1</sup> como parte constitutiva da concepção de linguagem proposta por Bakhtin que, para além de uma tendência “puramente” linguística, está pautada na interlocução viva entre participantes de um dado evento. Nesse sentido, não há passividade na relação interlocutiva entre locutor e receptor, pois o que existe é uma ativa atitude responsiva: o ouvinte, ao compreender (não codificar) o significado ou sentido do discurso do falante, poderá concordar, discordar, completar, etc. Convém salientar que o próprio falante está determinado a esta atitude responsiva, uma vez que ele não espera uma atitude passiva do seu discurso. Desse modo, o uso da linguagem ou a interação estão presentes nas atividades humanas e, por conseguinte, na atividade pedagógica que, pautada na concepção de interação defendida por Bakhtin, deixa de ser uma atividade autoritária e apenas transmitida, para tornar-se “[...] jogo, emoções plurivocais [...] diálogos vivos, agitados, e em múltiplas ressonâncias [...]” (BAKHTIN 1993, p. 144)

Com isso, o conceito que norteia tal interação refere-se ao dialogismo, algo caro para a nossa tradição escolástica que, normalmente, traz como estratégia o contato presencial entre

(1) Chamamos a atenção para o trabalho Conversando sobre interatividade de Pretto et al (disponível na página [http://www.faced.ufba.br/%7Edept02/sala\\_interativa/texto\\_grupo.html](http://www.faced.ufba.br/%7Edept02/sala_interativa/texto_grupo.html)), o qual tematiza questões que giram em torno da distinção entre interação e interatividade. Para os autores, o termo interatividade surgiu no contexto das Novas Tecnologias de Informação e Comunicação (NTIC), com a denominada geração digital. Diferente do conceito de interação, a interatividade foi definida pelos autores a partir do seguinte campo semântico: interruptabilidade, não-linearidade, potência, cooperação, permutabilidade e predisposição do sujeito a falar e disponibilizar-se conscientemente para mais comunicação.

os interlocutores atrelado a atitudes expositivas feitas por um professor. Diferentemente de um desdobramento que se estabelece como estratégias diferenciadas para materializar a interação ou mesmo as atitudes responsivas entre professor e alunos, levando em consideração os diálogos que precisam ser estabelecidos por meio de uma concepção de educação comprometida com a produção dos saberes.

Diante do exposto, acreditamos ter vivenciado indícios de tal interação no curso de Especialização em Gestão Escolar on-line. O curso é oferecido pelo MEC, em colaboração com a Secretária de Educação a Distância (SEED). O Programa surgiu diante da necessidade de se constituir uma formação de gestores escolares, pautada nos princípios da gestão democrática indicando uma concepção de escola pública da inclusão social e da emancipação humana.

Arelada à ideia de inclusão social, consideramos que a inclusão digital materializou-se levando em consideração que o curso foi oferecido na modalidade on-line e subsidiado pela Plataforma Moodle, abrangendo um total de 400 gestores escolares da capital e do interior do Estado do Espírito Santo. Os componentes curriculares foram denominados de Salas ambientes, totalizando sete salas. Em cada sala havia atividades obrigatórias e opcionais, conteúdo programático, artigos e documentos governamentais relacionados ao processo de gestão democrática no espaço das escolas de Educação Básica. A interação feita pelo professor de turma para a realização das atividades, bem como para a leitura dos textos, documentos e conteúdos, ocorria por meio da mensagem, dos comentários e dos fóruns. Neste estudo, conforme mencionado, faremos uma reflexão sobre a interação possibilitada pelo gênero textual mensagem. Para isso, tomamos as mensagens trocadas num período de 30/07/2007 a 02/09/2008 entre a professora de turma e um cursista/gestor do Curso.

### Da interação on-line: possibilidade para a produção de saberes

Consideramos que o espaço de ensino/aprendizagem virtual é o ponto principal de interação entre cursistas e professor e, conseqüentemente, o espaço onde a produção de saberes pode

ocorrer por meio dos recursos tecnológicos. Tais recursos se configuram como mecanismos que possibilitam a interação e ganham relevância na medida em que concebemos a educação on-line como uma “nova” forma de produzir conhecimento. Atrelado a isso, o professor deixa de ser o único responsável pelo saber, já que ele não é mais a fonte principal do conhecimento, tornando-se um parceiro da aprendizagem do aluno, o que resulta um movimento de descentralização instaurada por uma relação dialógica, ultrapassando a palavra autoritária, uma vez que o

[...] discurso autoritário exige nosso reconhecimento incondicional, e não absolutamente uma compreensão e assimilação livre em nossas próprias palavras. Também ela não permite qualquer jogo com o contexto que a enquadra, ou com seus limites, quaisquer comutações graduais ou móveis, variações livres criativas e estilizantes. (BAKHTIN, 1993, p. 144)

Em oposição ao discurso autoritário, ou mesmo no aspecto ritualístico e escolástico de transmissão de conteúdos, concebemos o diálogo, a troca de experiências e o debate como parte constitutiva da educação on-line. Maciel (2002) indica que com o desenvolvimento da cibercultura, ocorre novas compreensões sobre o processo de ensinar e de aprender, calcadas em recursos que conectam e criam relações entre sujeitos, pelas diversas redes de informação que vão sendo constituídas. Tais recursos comunicacionais, ao produzirem novas relações do sujeito social com o conhecimento, modificam o papel do(s) emissor(es) e reconfiguram o espaço do(s) receptor(es), o que, a nosso ver, estabelece a emergência de sujeitos produtores de saberes, vindo ao encontro do que a autora chama, também, de relação dialógica.

## O gênero textual mensagem: artefato tecnológico potencializador da interação

Conforme mencionado na Introdução deste trabalho, alguns gêneros textuais constituíram-se em recursos tecnológicos para a materialização do trabalho interativo estabelecido entre a professora e os cursistas. Escolhemos o gênero textual mensagem como objeto de análise, haja vista ter sido esse gênero de grande utilidade para a interlocução que se fez presente nos 15 meses

de realização do curso. Além disso, esse gênero, do modo como foi utilizado no espaço virtual, concretizou-se com as mesmas finalidades que o gênero textual e-mail. Isso porque contamos com a velocidade na transmissão, com o envio de um mesmo texto para mais de um cursista ao mesmo tempo, como um espaço de discussão das atividades propostas e com a facilidade de manter um contato constante com os cursistas.

Com isso, o gênero textual mensagem foi uma ferramenta que possibilitou as discussões numa tentativa dialógica sobre as atividades e os conteúdos das salas ambientes. Nessa perspectiva, Paiva (2004) destaca, em seu trabalho, que o gênero textual e-mail tem um caráter de imprimir o diálogo na interação. A nosso ver, esse dado acena para o que discutimos acerca do conceito de diálogo numa perspectiva bakhtiniana, pois percebemos uma relação dialógica no processo de apropriação dos saberes por parte dos cursistas, conforme exemplo abaixo:

sábado, 7 junho 2008

(2) Estamos utilizando nomes fictícios.

MARIA<sup>2</sup> [13:57]: Joana, sábado e domingo estarei estudando um pouco mais, para buscar fundamentação para algumas intervenções sugeridas por você quanto ao artigo. Me desculpe, mas não gosto de simplesmente aceitar as coisas, para colocar nelas um ponto final. Ou seja, algumas sugestões suas... mesmo quanto a estrutura do artigo eu não concordei....rsrsr Que ousadia né professora! Não, o negócio é o seguinte, preciso que você marque um horário na Plataforma comigo, para conversarmos.... Preciso entender algumas coisas...Mas como disse anteriormente, não pode ser sábado ou domingo pois vou estar estudando.... pode ser a partir de segunda feira tá ...querida....beijos.....

JOANA [15:28]:

o seu artigo esta pronto...nao me lembro agora quais foram as sugestoes...mas acredito que nao seja nada que interfira na organizacao do texto...portanto...acho que deve ser autonoma... e modificar se convir...mas devem ter um olhar clinico para a propria escritura...isso e nao e facil...olhar e avaliar a propria escritura..pelo menos eu nao acho quando sou leitora de mim mesma...quanto ao horario para um chat penso qe tenha de ser na segunda...penso...as dez...abracos... (grifos nossos).

Podemos observar que ocorreu indícios de uma interação dialógica na relação entre professor e cursista, tendo o gênero textual mensagem como suporte desse processo. Desse modo, percebemos a alternância dos sujeitos do discurso que se manifesta em réplicas (a alternância enunciativa entre os interlocutores), materializada na ativa atitude responsiva. Como aponta Bakhtin (2003), na ativa atitude responsiva o ouvinte ao compreender (não codificar) o significado ou sentido do discurso do falante poderá concordar, discordar, completar, etc. Diferentemente de um discurso pedagógico<sup>3</sup>, logo autoritário, que comumente se perfaz sobre a égide de um impedimento das ativas atitudes responsivas.

(3) Termo utilizado por Eni Pulcinelli Orlandi em *A linguagem e seu funcionamento: as formas do discurso*.

Com esses dados preliminares, passemos para a apresentação da interlocução ocorrida no período de 30 de maio de 2007 a setembro de 2008, entre a professora de turma e um cursista. Ressalte-se que fizemos uma escolha de mensagens configuradas por um gestor que, a nosso ver, participou efetivamente do curso e se manteve nesse período em contato constante com a professora. Iniciemos com o Quadro 1, a qual materializa a quantidade de mensagens enviadas entre a professora e o cursista.

**Quadro 1: Quantitativo das mensagens trocadas entre a professora e o cursista**

Mês/ano	Número de mensagens	Mensagens enviadas pela professora	Mensagens enviadas pelo cursista
Maio/2007	5	3	2
Junho/2007	27	12	15
Julho/2007	28	18	10
Agosto/2007	49	32	17
Setembro/2007	43	23	20
Outubro/2007	59	41	18
Novembro/2007	39	26	13
Dezembro/2007	14	9	5
Janeiro/2008	26	12	14
Fevereiro/2008	14	12	2
Março/2008	23	16	7
Abril/2008	13	12	1
Maio/2008	16	10	6
Junho/2008	12	7	5
Julho/2008	11	6	5
Agosto/2008	16	10	6
Setembro/2008	4	2	2
Total	393	246	147

Observamos um total de 393 mensagens num período de maio de 2007 a setembro de 2008. Com tal resultado, inferimos que ocorreu uma interlocução no decorrer do curso, embora constatemos que a quantidade de mensagens dispostas nos meses diferenciou-se. Além disso, o número de mensagens nos primeiros meses foi mais significativo. Esse dado indica que, no início do curso, os cursistas estavam com dificuldade na resolução das atividades e, ao mesmo tempo, no processo de apropriação do “manuseamento” dos recursos tecnológicos disponíveis na plataforma moodle. Nesse contexto, levemos em consideração, também, que a modalidade de ensino à distância presentificada em cursos on-line, nos momentos iniciais do curso, configurou-se como um “estranhamento” e a familiaridade com o ambiente virtual foi sendo conquistada através da interação entre a professora e os cursistas. No exemplo abaixo, tem-se uma troca de mensagens entre a professora de turma e o cursista, as quais trazem a materialidade do processo de “estranhamento” com a modalidade de ensino e, sobretudo, com o espaço virtual.

[...] ROBERTO [16:19]: Estou um pouco perdido nas atividades, ou sei lá, na internet.rsrsrc

ROBERTO [16:22]: Demorei para te responder porque fico tentando achar onde devo teclar, entrar. Nunca fiz um curso de computação. Tudo que sei aprendi me esforçando. Ter e-mail e ter orkut me ajudou um pouco nesta hora.rsrsrc. não ria de mim, por favor.rsrrc

ROBERTO [16:23]: Estou um pouco confuso e perdido com relação à sala Projeto Vivencial. Que saudades da professora assistente RAQUEL .rsrsc

JOANA [16:24]: Não estou rindo...(rs,rs)...bom se tiver dúvida com relação também a atividade da sala vivencial já sabe os horários que estou aqui...mas não é difícil...na verdade a atividade deve sair do próprio contexto em que atua. Um grande abraço

JOANA [16:25]: Não tem como entrar em contato com a RAQUEL?

ROBERTO [16:25]: Tenho sim. Moro perto de Colatina. Vou fazer isso assim que der.

JOANA [16:28]: É interessante, visto que ela pode ajudar vc a lidar com essa tecnologia. mas não tem mistério...vc tira de letra...já está tirando...não está aqui?

ROBERTO [16:29]: Obrigado pela força e pelo incentivo.

ROBERTO [16:30]: vc é muito gentil professora!

JOANA [16:36]: Vi agora a foto da sua escola!

ROBERTO [16:38]: Professora aquelas fotos estão com problemas. estava escuro as novas fotos serão ainda colocadas.Tiramos foto de foto. Não ficaram boas.

ROBERTO [16:41]: É uma escola velha, bem no interior. Entrei lá como diretor a pouco tempo. Era uma escolinha que funcionava com apenas uns 12 alunos com uma professora. O prefeito da cidade resolveu, após pedirmos colocar mais outras séries. Estamos com mais de cem alunos. Temos da Educação Infantil até a 6ª série. Vamos chagar até na oitava.

ROBERTO [16:42]: A reforma e ampliação está prevista para ainda este ano, segundo a Secretária Municipal de Educação. vamos fazer PPP, e muitas outras coisas.

JOANA [16:44]: Vc sabe que essas fotos serão utilizadas futuramente na sala vivencial 5, onde tentaremos construir um sítio. vai ser bem legal!!! Vejo que gosta muito do que faz... isso é muito bom!!!! [...]

ROBERTO [17:20]: Desapareci, pois tive um problema na internet aqui da Prefeitura. Só tenho acesso aqui. Em minha escola não existe ainda e nem onde moro. Não tem sinal lá. Vui que dificuldade!!! Abraços

Percebemos, com o exemplo, o esforço do cursista em familiarizar-se com o ambiente virtual, e a professora, por sua vez, em mediar não só o conteúdo e as atividades, como também a inserção do gestor no espaço virtual. Isso acena para a democratização do conhecimento se observarmos a dificuldade do cursista em presentificar-se no ambiente e, ao mesmo tempo, realizar as atividades. Esse gestor morava numa cidade do interior do Espírito Santo e só podia acessar na Prefeitura de uma cidade vizinha, já que na localidade onde morava não tinha sinal para a

internet. Ressalte-se que nenhuma das dificuldades apontadas por ele resultou em desistência do curso.

Ainda sobre a Quadro 1, consideramos que o número de mensagens enviadas pela professora foi mais quantitativo. O motivo para tal dado deveu-se ao fato de que algumas mensagens eram enviadas para toda a turma e não especificamente para o referido cursista. Esse dado foi constatado por nós, através do Quadro 2.

**Quadro 2 – Distribuição das 393 mensagens**

Mensagens enviadas pela professora para todos os cursistas (orientações sobre conteúdos e atividades)	105
Mensagens enviadas pela professora para todos os cursistas (avisos)	25
TOTAL PARCIAL	130
Mensagens enviadas pelo cursista para a professora (dúvidas sobre conteúdos e atividades)	52
Mensagens trocadas entre o cursista e a professora (avisos)	143
Mensagens enviadas pela professora para o cursista (mediação sobre conteúdos e atividades)	68
TOTAL PARCIAL	263
TOTAL	393

O Quadro 2 sinaliza a distribuição das 393 mensagens trocadas entre o cursista/gestor e a professora de turma. Do modo como organizamos os dados, constatamos que 105 mensagens enviadas para o cursista não era só para ele, mas para todos os cursistas. Tais mensagens configuravam orientações “gerais” sobre determinadas atividades e conteúdos propostos na plataforma, o que, a nosso ver, materializaram interações do processo de produção dos saberes, conforme o exemplo abaixo:

JOANA [10:24]: Ola turma!!! Fiz uma pequena pesquisa sobre alguns generos textuais que circulam na esfera pública, mais precisamente na esfera academica, tais como: ‘artigo científico’, ‘ensaio’, ‘resenha’, ‘resenha critica’, ‘relato de experiencia’, ‘síntese de texto’.Achei interessante visto que, a depender da situação, bem como o exercicio de escritura academica, teremos que nos atentar para as diferenças entre esses generos. Coloquei pequenas definições no nosso glossario. Fica ai a dica... Com relação a resenha, formato de texto da atividade 06, sala 06, seguem algumas dicas: - Na estrutura essencial da resenha ha certos elementos que nao devem faltar: nome da obra, nome



do autor, a descrição do conteúdo da obra e a avaliação (nesse momento entra o ponto de vista do autor da resenha. Abraços

Observamos ainda que a professora enviou para todos os cursistas 25 mensagens voltadas para as saudações, despedidas, incentivos, elogios como também avisos gerais sobre eventos, congressos, entre outros. Inferimos que, nesse momento, o professor tornou-se um orientador/mediador emocional, o qual motiva, incentiva e estimula o aluno com empatia. (MORAN, 2000)

Entre o cursista e a professora tem-se o total de 263 mensagens divididas entre mensagens enviadas pela professora, mensagens enviadas pelo gestor e mensagens trocadas entre os dois. Sobre as mensagens voltadas para a apropriação do conhecimento (atividades e conteúdos), constatamos que ocorreu uma relação de equilíbrio. Nesse caso, a professora enviou 68 mensagens e o cursista, por sua vez, 52 mensagens. Chamamos a atenção para uma relação ensino/aprendizagem que, longe de constituir-se como monológica, trouxe indícios do dialogismo, ampliando o nosso conceito de aula, de espaço e de tempo, estabelecendo “pontes” virtuais de interlocução entre professora e aluno, conforme estes exemplos.

quarta, 15 agosto 2007

JOANA [20:16]: Querido ROBERTO...

Seu texto enviado (atividade 01, sala 03) esta otimo...mas faltou um dado de suma importancia...que e exatamente vc abordar um programa que vc aplique na sua escola e dizer como isso ocorre na pratica..o seu texto eu quero que fique do jeito que esta...porque esta muito bom...apenas que no final acrescente esse programa e como ocorre...so isso...como e agil e inteligente fara rapidamente...

Abraços

JOANA

quinta, 16 agosto 2007

ROBERTO [10:52]: Ok.

ROBERTO [12:08]: Olá querida professora,

Já acrescentei um comentário sobre nossa prática dentro de políticas na educação. Qualquer coisa me informe. Tenho um pouco de dificuldades, já que nossa escola só começou a funcionar no ano passado. Ou melhor o ensino começou a ser ampliado no ano passado. Antes só existia uma professora onde funcionava as 4 séries iniciais (1<sup>a</sup> a 4<sup>a</sup>) em uma única sala. Agora temos vários professores e mais turmas. Muita coisa ainda é feito na Secretaria de Educação, aos poucos estão passando para a escola. Abraços.

Observamos que a troca de mensagens ocorreu de um dia para o outro, o que aponta o interesse do cursista em presentificar-se e participar das atividades no espaço virtual, embora já constatemos que esse cursista vivia numa localidade onde não havia “sinal” para internet. Convém mencionar que a mensagem enviada pela professora traz no bojo um tratamento individual com o texto escrito pelo gestor, indicando a valorização do sujeito como ser que se constitui e se autoconstitui na experiência da realidade social e, no nosso caso, no espaço virtual. Além disso, percebemos que a forma como o conhecimento foi apropriado pelo cursista está para além de uma transmissão de informações, pois ele empreendeu uma relação dialética entre o conteúdo disponível na plataforma e a prática vivenciada, diferenciando-se, a nosso ver, de um ensino acadêmico pautado no distanciamento da realidade circundante, conforme apontado por estudiosos (MASSETO, 2000) Isso porque o modo como a professora mediu o texto atendia parte dos objetivos da atividade e o cursista compreendeu que o que estava “faltando” no seu texto era exatamente estabelecer uma “ponte” entre a teoria disponível na plataforma e a realidade da escola.

Consideramos ainda que a interação foi possível através dos recursos tecnológicos. No nosso caso, as mensagens. Masseto (2000, p. 159) apresenta o correio eletrônico como um recurso muito forte no processo de ensino/aprendizagem a distância, pois pode facilitar

[...] o atendimento a um pedido de orientação urgente [...] o professor pode entender ser interessante se comunicar com todos os seus alunos [...] a resposta do professor poderá ser para o grupo todo ou para um aluno em particular. Neste segundo caso, há que atender à situação concreta e individual daquele aluno, o que fará de cada resposta “uma” resposta particular.

Isto quer dizer que, conhecendo o aluno, suas dificuldades ou as situações particulares pelas quais está passando, a resposta sempre deverá ser individualizada, e poderá ser diferente de um aluno para outro.

As indicações do autor vieram ao encontro do que configuramos na Tabela 2. As mensagens foram utilizadas para todos os alunos ao mesmo tempo, bem como para particularizar interações individuais com cada cursista. Nesse sentido, a tecnologia apresenta-se como meio para colaborar no processo de ensino/aprendizagem e sua importância está atrelada a um possível trabalho de interação dialógica realizada por um professor.

## Algumas considerações

Embora não tenhamos aprofundado sobre a temática voltada para a interação em ambientes virtuais de aprendizagem, acenamos que a presença das novas tecnologias<sup>4</sup> na sociedade atual, potencializadas nos ambientes virtuais de aprendizagem, traz novas formas de nos relacionarmos com o conhecimento e, sobretudo, com o outro. E nesse caso, por que não pensar em um trabalho que leve em conta a qualidade no processo de apropriação e produção desse saber? Incluímos, nessa perspectiva, a interação como forma de diálogo entre professores e alunos, em que espaço e tempo virtuais estejam a serviço de objetivos de ensino para o desenvolvimento intelectual dos participantes. Não é de hoje que temos as teorizações de Bakhtin circulando no meio educacional e, numa perspectiva dialógica, há uma parceria entre professor e alunos presentificada na interação. Desse modo, o nosso estudo ensejou apontar que é possível empreender tal postura, desde que professores e alunos estejam imbuídos no trabalho de ensinar e aprender mutuamente. Ademais, este relato acena que há uma demanda para pesquisas posteriores que, possivelmente, ampliarão as nossas discussões preliminares, já que:

Para que a relação dialógica seja substantiva é necessário que o ambiente virtual de aprendizagem ofereça uma cartografia virtual com universos integrados de estudo e pesquisa. [...] O ambiente precisa disponibilizar: os conteúdos da aprendizagem em diferentes abordagens teóricas e disciplinares, roteiros

(4) Termo utilizado por Eni Pulcinelli Orlandi em *A linguagem e seu funcionamento: as formas do discurso*.

de entrada e percursos múltiplos para a consecução da aprendizagem, atividades de aprendizagem em diferentes níveis de complexidade, propostas de pesquisa, roteiros para auto-avaliação e avaliação da aprendizagem. As novas modalidades comunicacionais têm, também, como substrato, a potencialidade de interagir com a diferença e a diversidade. Se utilizadas com esse propósito, poderão contribuir na ruptura gradual com o modelo da homogeneização e hierarquização que tanto tem empobrecido a vida escolar/humana. (MACIEL, 2000)

## Education on-line: the genre text message as na enhancer of the technological artifact dialogical interaction

**Abstract:** This work presents an experience report experienced a Specialization in School Management on-line, promoted by the Ministry of Education and Culture (MEC). The aim is to present the lived interaction between teacher and students via text message genre, available on the platform moodle course of that, as enabler of dialogue that was present in discussions of the activities, the pedagogical intervention and the immediate contact between course participants and teacher, within 15 months. For this purpose, the concept of interaction proposed by Bakhtin (1993, 2003) which, in turn, is articulated to the concept of dialogism. In addition, work has become (MAGNAVITA; Maciel, Masset, 2000, among others) of authors who discuss education online.

**Keywords:** Online education. Message. School of Management. Interactio.

## Referências

BAKHTIN, M. M. *Estética da criação verbal*. São Paulo: Martins Fontes, 2003.

\_\_\_\_\_. *Questões de literatura e estética: a teoria do romance*. 3 ed. São Paulo: Ed. Unesp, 1993.

MACIEL, I. M. Educação a distância: ambiente virtual: construindo significados. *Boletim Técnico do Senac*, v. 28, n. 3, p. 39-45, set./dez., 2002. Disponível em: <<http://www.senac.br/BTS/283/boltec283e.htm>>. Acesso em: 26 out. 2007.

MAGNAVITA, C. Educação a distância: desafios pedagógicos. In: NOVA, Cristiane; ALVES, Lynn. *Educação e Tecnologia: trilhando caminhos*. Salvador: Editora da UNEB, 2003. p. 54-60. Disponível em: <<http://www.lynn.pro.br/pdf/educatec/magnavita.pdf>>. Acesso em: 20 out. 2008

MASSETO, M. T. Mediação pedagógica e o uso da tecnologia. In: MORAN, José Manuel; MASSETO, Marcos T.; BEHRENS, Marilda Aparecida. *Novas tecnologias e mediação pedagógica*. 10 ed. São Paulo: Papirus, 2000.

MORAN, J. M. Ensino e aprendizagem inovadores com tecnologias audiovisuais e telemáticas. In: MORAN, J. M.; MASSETO, M. T.; BEHRENS, M. A. *Novas tecnologias e mediação pedagógica*. 10. ed. São Paulo: Papirus, 2000.

ORLANDI, E. P. *A linguagem e seu funcionamento: as formas do discurso*. 4 ed. Campinas: Pontes, 2006.

PAIVA, V. L. M. de O. E-mail: um novo gênero textual. In: MARCUSCHI, L. A.; XAVIER, A. C. dos S. *Hipertextos e gêneros digitais*. Rio de Janeiro: Lucerna, 2004. p. 68-90.

**Artigo submetido em 10/10/2008 e aceito em 15/10/2010**