

A QUALIDADE NA LINGUAGEM DE MEDIAÇÃO: ANÁLISE REALIZADA A PARTIR DOS CURSOS DE EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA VOLTADOS AOS SERVIDORES PÚBLICOS E DESENVOLVIDOS PELA FUNDAÇÃO DO DESENVOLVIMENTO ADMINISTRATIVO DO ESTADO DE SÃO PAULO.

Ana Sílvia Martins Montrezol ANTUNES¹

ABSTRACT: The contribution of Bakhtin's theory, and the model of Systemic Functional Linguistic in according J.R. Martin, for an analysis of language quality in mediation. The necessity of the ideological comprehension and how is promotes the development and the maintenance of these permanents virtual communities specially made for the Fundação do Desenvolvimento Administrativo – FUNDAP, for the necessities of publics employers the Estate of São Paulo

Considerações Iniciais

O presente artigo pretende, em um primeiro momento, realizar breve apresentação do formato das Comunidades Virtuais de Aprendizagem oferecidas aos servidores públicos do Estado de São Paulo.

Apresentada essas Comunidades Virtuais, será feita uma análise da abordagem bakhtiniana e da teoria sistêmico funcional segundo a interpretação apresentada em Martin (1997), como importante contribuinte para a qualidade da linguagem de mediação utilizada na constituição, manutenção e desenvolvimento dessas comunidades, enquanto gênero discursivo.

Para compreender a dinâmica, assim como a nomenclatura própria dos cursos desenvolvidos sob os quais esta abordagem é realizada, se faz necessário um breve relato histórico sobre como os recursos das Tecnologias da Informação e da Comunicação–TIC têm proporcionado, através da educação a distância, uma importante ferramenta de capacitação e aprimoramento profissional.

Breve histórico sobre o desenvolvimento das políticas de TIC no Estado de São Paulo.

Desde que a FUNDAP organizou e ofereceu em 2000, seu primeiro curso EAD, ela tem atuado ativamente na elaboração de cursos sob esta modalidade. Em termos quantitativos, estão registrados atualmente mais de 10.0000 indivíduos distribuídos em cinco diferentes cursos, conforme a área de interesse, sendo que os números de

¹ Mestranda no Programa de Linguística Aplicada e Estudos da Linguagem – LAEL da Pontifícia Universidade Católica de São Paulo–PUC/SP. E-mail: asmontrezolantunes@yahoo.com.br.

mensagens enviadas às comunidades somam cerca de 6.000 postagens ao dia. A formatação desses cursos, suas comunidades e os fóruns que as compõem serão apresentados no decorrer deste artigo.

No transcorrer destes seis anos, ou seja, desde o primeiro modelo de curso oferecido ao setor público, até o atualmente desenvolvido e disponibilizado pela FUNDAÇÃO, verifica-se constante preocupação, por parte da equipe envolvida neste trabalho, para que se obtenha um resultado cada vez mais apurado.

Sob a perspectiva de uma análise geral, é possível afirmar que, mensalmente novas turmas ingressam nos cursos já em andamento. Em números isto significa a inscrição de mais de 500 novos participantes, ou seja, cerca de 200 a 250 novas inscrições por turma. Atualmente seis cursos a distância são oferecidos aos servidores públicos do Estado de São Paulo, são eles: Curso de Licitação e Gestão de Contratos de Prestação de serviços Terceirizados; Comunidade Acesso São Paulo; Curso de Negociação para Pregoeiro; Curso de Capacitação para Gestão e Aprimoramento do Programa Bolsa Família no Estado de São Paulo, Curso de Mediação de Conflitos Socioambientais e Curso de Legislação de Pessoal.

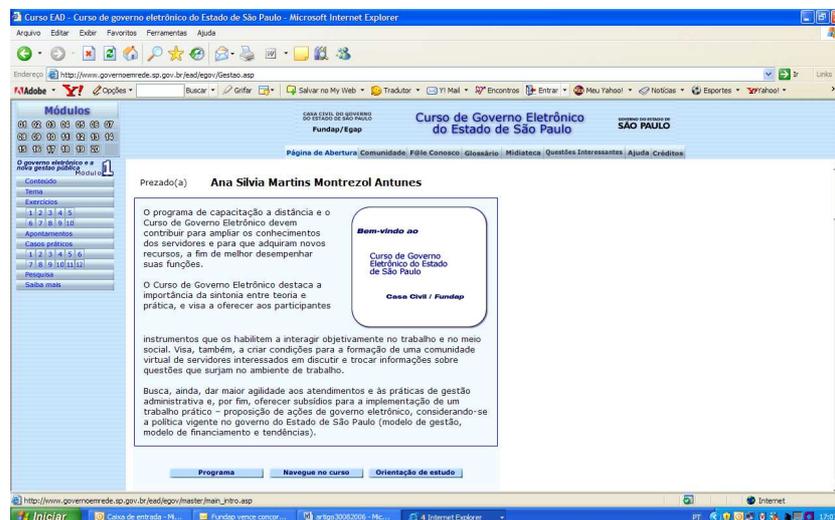
É necessário ressaltar que os participantes não são agrupados de acordo com as Secretarias ou Autarquias as quais pertencem, mas sim quanto ao segmento do trabalho desenvolvido junto à máquina administrativa, estando portando todas as Secretarias e Autarquias contempladas simultaneamente, através da participação dos servidores de seus quadros envolvidos nos segmentos de trabalho oferecidos nos cursos, conforme demonstrado na Figura 1.

A Comunidade Virtual de Aprendizagem é um importante ambiente do qual o Curso é composto. Seu objetivo é possibilitar que os aprendizes troquem experiências relacionadas às vivências experimentadas em situação de trabalho a partir da aplicação do conteúdo apresentado no curso.

Cabe ao Mediador estabelecer de uma relação de mútua investigação – Mediador e Aprendiz, quanto ao desenvolvimento do tema apresentado nos fóruns temáticos². Não cabe ao Mediador entregar de maneira direta a resposta aos questionamentos apresentados pelos aprendizes, mas sim levá-los a buscar estas respostas, na releitura e posterior discussão do material apresentado em nosso bloco Tutorial, ou ainda, através da reflexão realizada a partir da situação apresentada em ambiente de trabalho, ou no compartilhamento do questionamento apresentado entre os membros da comunidade.

Figura1. Página de abertura ao Curso de Governo Eletrônico do Estado de São Paulo

² Entenda-se aqui por fórum temático aquele em que é discutido um tema específico, geralmente proposto pelo Mediador Técnico, ou quando necessário solicitado por participantes que desejam esclarecimentos complementares ao conteúdo abordado no Bloco Tutorial.



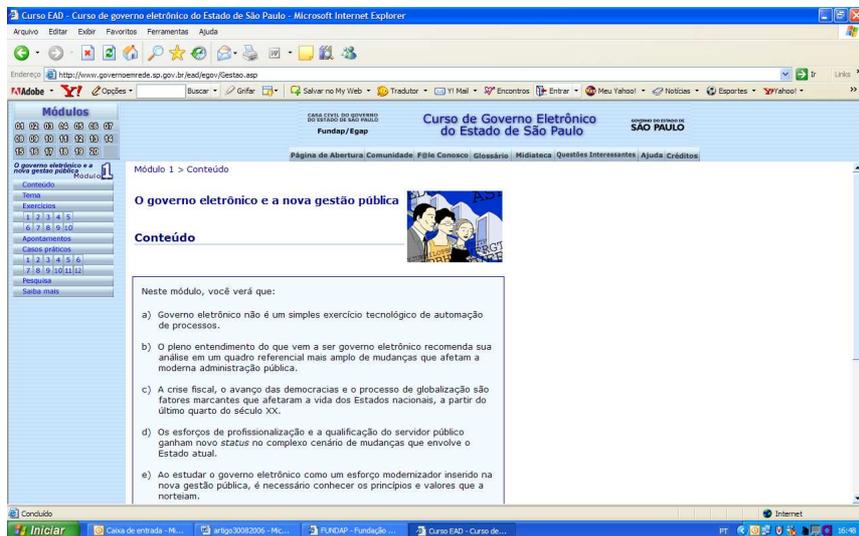
Devido ao grande número de servidores envolvidos por curso, estes são desenvolvidos sem a interação professor – aluno, ou seja, utilizando-se uma abordagem broadcast, estabelecendo-se, porém um diferencial, a introdução da comunidade virtual.

Para uma melhor exemplificação da formatação apresentada nos cursos desenvolvidos, consideraremos sua divisão em dois grandes blocos, o primeiro é constituído pela abordagem broadcast, na qual os cursos desenvolvidos seguem uma estrutura modular, sendo cada módulo organizado nos subcampos: Conteúdo, Tema, Exercícios, Apontamentos, Pesquisa e Saiba Mais. São oferecidos ainda espaços de apoio, como Comunidade, Fale Conosco, Glossário, Midiateca, Questões Frequentes e Ajuda. Conforme ilustrado na Figura 2.

Por tratar-se de uma modalidade de curso de educação a distância, com foco em educação e desenvolvimento setorial permanente, direcionado aos servidores públicos de todo o estado de São Paulo, são atualmente oferecidos os seguintes cursos: Capacitação em Compras, Licitação e Gestão de Contratos de Prestação de Serviços, Governo Eletrônico, Legislação de Pessoal e Negociação para Pregoeiros.

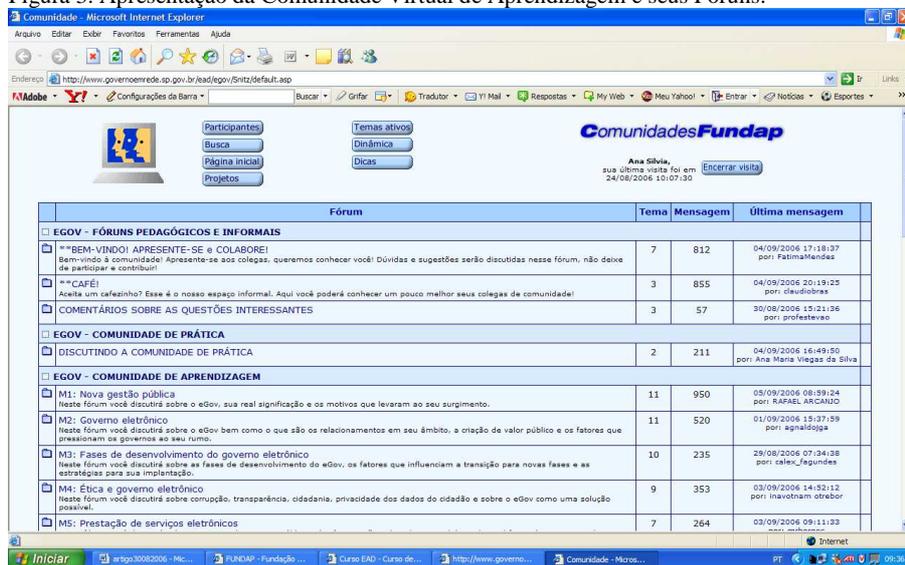
Ao participante, é possibilitado administrar seu tempo de acesso e permanência no ambiente virtual do curso, pois a comunicação estabelecida é assíncrona. O ritmo de aprendizagem, também é por ele estabelecido, pois cabe ao aprendiz determinar a seqüência a ser realizada nos módulos de exercícios, não existindo a obrigatoriedade da conclusão sucessiva de cada módulo apresentado e o modelo pedagógico apresentado ao participante é o andragológico, ou seja, educação voltada para o público adulto, conforme apresentado por Valente e Tavares-Silva (2003).

Figura 2: Estrutura dos módulos do Curso de Governo Eletrônico do Estado de São Paulo.



O segundo grande bloco, é composto por um ambiente permanente de interação dos participantes, que é chamado de Comunidade Virtual de aprendizagem, composta de Fóruns Pedagógicos e informais, Comunidade de aprendizagem e Comunidade de prática, conforme apresentado na figura 3.

Figura 3. Apresentação da Comunidade Virtual de Aprendizagem e seus Fóruns.



Nesta comunidade, o aprendiz participa de forma ativa das mais diferentes situações, seja ao prestar ajuda quando existem dificuldades e dúvidas de outros

72

membros, seja ao relatar experiências positivas em suas atividades profissionais, ou ainda compartilhar informações complementares. A ajuda mútua é estimulada, assim como a troca de experiências vivenciadas em situações afins. Destaca-se assim a utilidade prática e imediata do conteúdo oferecido no curso estabelecendo com seus pares uma rede de aprendizagem colaborativa e valorização profissional.

A fundamentação teórica e o problema da pesquisa.

A ideologia Bakhtiniana

A Comunidade Virtual é o principal elo entre os servidores públicos que desenvolvem trabalhos afins, além de importante ponto de referência para aqueles que estão iniciando suas atividades profissionais dentro da área específica abordada nos cursos. Especial importância lhe deve ser dada.

Uma forte interatividade constituída de sociabilidade e confiabilidade, aos poucos é construída. Muitas vezes o servidor utiliza-se da comunidade para esclarecer dúvidas, sentindo-se muito mais seguro com as informações recebidas no ambiente virtual, do que se as buscasse junto a seus superiores imediatos.

O trabalho avaliativo de lingüística aplicada quanto a qualidade de mediação, levado a este campo específico é de relevante importância, uma vez que essas comunidades constituídas inicialmente dentro dos cursos oferecidos, tornam-se aos poucos independentes, uma vez que elas continuam em funcionamento mesmo após o encerramento do prazo para realização de exercícios específicos e avaliações, ou seja, se sobrepõem ao curso proposto.

A partir desta perspectiva, a Comunidade Virtual inicialmente apresentada como um produto oferecido como parte de um curso de aprendizagem, aprimoramento e aperfeiçoamento, perde suas características e transforma-se em um produto ideológico.

A construção do conhecimento é realizada ao mesmo tempo em que existe um apropriamento desta comunidade. É estabelecida uma identificação ideológica na e pela comunidade, tornando-se esta um campo aberto para manifestação de idéias e opiniões sobre o tema estudado. Estabelece-se ainda, uma importante relação entre os participantes aonde existe identificação e confiabilidade.

Este reconhecimento e apropriação dos participantes das Comunidades Virtuais podem encontrar identificação, enquanto produto ideológico, a partir da análise e o estudo ao analisar-se o estudo das ideologias e filosofia da linguagem apresentado por Mikhail Bakhtin (2004 [1929]) e seu círculo, em sua abordagem quanto ao método marxista para a solução de problemas apresentados da filosofia da linguagem.

O referencial teórico da gramática Sistêmico Funcional.

O modelo de Linguagem Sistêmica Funcional - SLF é a ferramenta necessária de análise para a compreensão da organização do registro deste extrato específico de linguagem, a Comunidade Virtual de aprendizagem.

A avaliação da qualidade da linguagem de mediação, estabelecida a partir do turno do mediador, leva a busca da compreensão de como o contexto apresentado nas

apostilas disponíveis aos alunos na modalidade broadcast é abordado e discutido, nos fóruns existentes dentro da Comunidade.

O principal referencial SF a ser utilizado será o apresentado por Martin & Rose (2003), buscando a interface entre a metafunção textual apresentada nas apostilas “Saiba Mais” e a metafunção ideacional referente a maneira de como o mediador medeia a comunidade sob sua responsabilidade.

Outro importante referencial teórico a ser utilizado será as considerações apresentadas por F. Christie(2005), ao estabelecer o “Genre-based pedagogy”, ao estabelecer a inter pessoalidade e a textualidade como ferramentas participantes no processo de ensino-aprendizagem.

Agradecimentos

A autora agradece a colaboração de toda a equipe EAD e, de modo especial à Profa. Dra. Neide Hahn (Diretora Executiva), Ms. Silvia Sampaio (Superintendente Técnica da Fundap), Dr. Roberto Agune (Superintendente Técnico da Fundap), Profa. Dra. Tânia Maria Tavares Gomes Silva (Coordenadora do Núcleo EaD/Fundap), Ms. Suzanete Coelho (Coordenadora de Projetos EaD) e técnicos da Fundap: Profa. Dra. Giselda Sauver; Mestranda Cibele Cristina Moreira Sancha; Paula Picciafuoco e Mari Shirabayashi.

Referências Bibliográficas:

BAKHTIN, M. (Voloshinov) (2004 [1929]) *Marxismo e filosofia da linguagem*. Trad. Edição. São Paulo: Hucitec.

BRAIT, B., (2006) “Análise e Teoria do discurso”: In: BAKHTIN *outros conceitos-chave*, 9-31 São Paulo: Contexto.

EGGINS, S. & MARTIN, J.R. “Genres and Registers of Discourse” (1997) IN: VAN DIJK, T. A. (ed) *Discourse as Structure and Process*, 230-256. Londres. Sage Publications.

CHRISTIE, F. (2005) *Language Education in the primary years*. Australia. University of New south Waeless Press Ltd.

MARTIN J.R. & ROSE, D. (2003) *Working with Discourse: Meaning beyond the clause*. Continuum, Londres – Nova York.

VALENTE, J. A. & TAVARES-SILVA, T.M. (2003). *A capacitação de servidores do estado via cursos online: Adequando soluções às diferentes demandas*. São Paulo: Edições Loyola, pp. 485-500. São Paulo. Educação Online.

VALENTE, J.A. e TAVARES-SILVA, T.M. (2005). “A Educação baseada no Paradigma da produção em Massa, de servidores do Estado via Cursos On-Line: Potencializando a capacidade de pensar e criar do aprendiz”. In. RICARDO, J.E. (org). *Educação Corporativa e Educação a Distância*, 151-177. São Paulo: Editora Qualitymark.