

O SISTEMA DE TICKETS NO TEXTO LIVRE: PERSPECTIVAS PARA O USO DA FERRAMENTA NO ENSINO

Daniervelin Renata Marques Pereira *
Viviane Gonçalves Curto **

Resumo

O sistema de *tickets* é usualmente empregado em empresas para atendimento a seus clientes por meio de pergunta/resposta. Em 2006, ele foi empregado no projeto Texto Livre, em atividades de revisão, tradução, avaliação de usabilidade de *sites* e produção de tutorial com o objetivo de oferecer suporte à documentação em *software* livre e permitir aos alunos atividades em um contexto real de produção na área de Letras. Esse sistema foi analisado em suas características principais, tendo em vista a discussão sobre gêneros textuais emergentes no contexto da tecnologia digital. Essa discussão muito nos ajudou na avaliação da usabilidade dessa ferramenta para o ensino e na reflexão sobre sua utilidade. Como *corpus*, utilizamo-nos das atividades propostas em uma disciplina de Oficina de texto do segundo semestre de 2006, que se apoiou no projeto Texto Livre, com o objetivo de investigar as marcas deixadas pela atuação dos participantes. Elas nos permitiram avaliar os *tickets* em sua caracterização formal e funcional para a identificação de elementos que o tornam ou não um gênero e na percepção de melhorias importantes para um uso mais eficiente da ferramenta tecnológica para o ensino. Em nosso estudo, já foi possível identificar alguns traços presentes em vários sistemas desse tipo encontrados na internet: indicação do autor e do proprietário do *ticket*, delimitação do assunto tratado, grau de prioridade na sua resolução, tempo estipulado para sua conclusão e *status* (não-concluído ou concluído). Algumas diferenças são os assuntos dos *tickets* e a acessibilidade das respostas pelos outros usuários do *site*.

Palavras-chave: Ensino. Sistema de *tickets*. Interação.

INTRODUÇÃO

Com o fim inicial de atender alunos de graduação em suas produções textuais acadêmicas e auxiliar as comunidades virtuais de *software* livre em suas dificuldades na adequação de seus textos à modalidade escrita, o projeto Texto Livre (TL)¹ foi idealizado para integrar esses dois lados envolvidos. O projeto foi inicialmente implementado em algumas turmas das disciplinas Oficina de Texto e Redação Acadêmica da UFMG, que tem por ementa trabalhar com os alunos especificidades da escrita acadêmica através de produções textuais.

Nesse contexto, introduziu-se uma nova forma de produção textual, em que as redações dos alunos são publicadas (socializando a produção acadêmica) e o escopo temático dessas redações envolveria o Software Livre,

* Mestranda na FALE/UFMG. daniervelin@yahoo.com.br

** Graduada na FALE/UFMG. vivicurto@yahoo.com.br

trazendo para dentro da academia essa modalidade de *software* e seu *ethos* de produção de conhecimento. As primeiras turmas que vivenciaram o projeto são do curso de Letras. No entanto, outros cursos que têm essa disciplina como obrigatória (Biblioteconomia, por exemplo) já experimentaram as ferramentas do projeto, entre elas, o sistema de *tickets*.

O diferencial do projeto está na liberdade dos alunos em assumir atividades da área de Letras, aplicando os conhecimentos quase sempre só abordados teoricamente nesse curso. Em sua primeira fase, as atividades eram divididas entre quatro grupos: revisão, tradução, produção de tutorial e avaliação de *sites* no quesito usabilidade. Na fase atual, as atividades foram centralizadas em revisão e tradução tanto pelas demandas quanto pela maior opção dos alunos por tais tarefas. São elas tarefas que exigem do discente seus conhecimentos gramaticais, de composição textual e de estilo em sua variedade de tipos e gêneros sem esquecer do contexto real de produção em que acontecem.

O sistema de *tickets* é uma espécie de fórum que toma como base um ambiente corporativo, principalmente de suporte técnico *on-line*. Podemos dizer que são “tarefas” delegadas a alguém que deverá “cumprilas” em um determinado tempo. As empresas, usualmente, oferecem o serviço em uma plataforma para responder questões de seus clientes, não havendo em seu uso inicial uma colaboração como a pretendida para o projeto. Sendo assim, algumas adaptações foram feitas para que o sistema de *tickets* ganhasse uma nova aparência e atendesse ao princípio cooperativo e colaborativo entre alunos e comunidades externas.

Com base em R. Lewis (1996), Alava *et al.* (2002) apresentam a distinção entre colaboração e cooperação da seguinte forma: “cooperação é realizada por um grupo de atores que aceitam apoiar-se mutuamente na busca de seus objetivos pessoais. A colaboração supõe a busca por um grupo de atores de um objetivo comum” (2002:

104). Para Coll (1996), a colaboração está diretamente ligada ao grau de igualdade entre os sujeitos, ou seja, ao nível cognitivo das pessoas em interação. Quanto mais próximos cognitivamente os sujeitos estiverem, mais colaborativa será a relação vivenciada. No caso da relação cooperativa, os sujeitos são heterogêneos em relação às habilidades para executar uma tarefa e, por isso, estarão cooperando entre si.

As atividades eram colaborativas num nível interno, porque as propostas do sistema de *tickets* propiciaram a formação de uma comunidade voltada para fins específicos. Os alunos da disciplina *on-line*, por meio do auxílio mútuo, realizavam tarefas individuais que contribuiriam para a finalização do trabalho destinado ao grupo do qual faziam parte (revisão, tradução, produção de tutorial ou avaliação de usabilidade). A cooperação acontecia em seguida quando os integrantes dos grupos cumpriam em conjunto a tarefa que, após seu fechamento, era destinada a *sites* de documentação em *software* livre, revertendo benefícios para essas páginas e para os alunos que tinham seus nomes reconhecidos na divulgação *on-line* do trabalho. A partir do sistema de *tickets* e de suas atividades, foram formadas comunidades de prática, definidas por LAVE e WENGER (1991) como “um agregado de pessoas que se encontram em torno de engajamentos num empreendimento. (...) definida simultaneamente por seus membros e pelas práticas nas quais os membros se engajam” (*apud* MARCUSCHI, 2004, p.22)

A partir desses conceitos, podemos dizer que o projeto TL é, em essência, cooperativo, pois prevê uma diferença de objetivos entre os dois grupos em contato. Os alunos fornecem seus conhecimentos lingüísticos para adequar e formatar os textos de documentação em *software* livre, enquanto essas comunidades fornecem material para a prática dos aprendizes em sua área acadêmica. Uma consequência esperada desse diálogo é o contato dos alunos com novas ferramentas tecnológicas imprescindíveis para

sua atuação profissional e a participação mais próxima das comunidades de *software* livre nas atividades acadêmicas para a divulgação de seus produtos (*softwares*). Dessa forma, o TL amadurece aos poucos suas ações colaborativas, não só internamente, mas na associação dos dois lados envolvidos para que a interação seja crescente e de forma que haja um objetivo maior em comum: compartilhar conhecimentos ampliando-os.

Apresentaremos, em seguida, os usos feitos do sistema de *tickets* e algumas reflexões possíveis dos dados colhidos para análise.

METODOLOGIA

Com o avanço do ensino a distância e, conseqüentemente, com a necessidade de ferramentas adequadas ao ambiente digital, várias experiências têm sido feitas pelos professores para encontrar as melhores formas de potencializar o aprendizado na diversidade cognitiva dos alunos envolvidos, ou seja, para que as ferramentas facilitem o processo de ensino/aprendizagem.

Algumas ferramentas são muito usadas e já apresentam muitos trabalhos sobre seu uso. Podemos citar o fórum (PAIVA, 2007), o e-mail (cf. COSTA, 2001; PAIVA, 2004), lista de discussão (SOUZA, 2003), o *webchat* (SOUZA, 2003; ARAÚJO, 2007; LEAL, 2007) como as mais comuns.

Neste trabalho, apresentaremos o sistema de *tickets* - sem outra referência de uso no ensino - como mais uma ferramenta a ser adaptada pelo professor em suas aulas. Como estratégia pedagógica, ela ainda precisa ser muito estudada por dois motivos: o sistema de *tickets* nasceu no contexto comercial e para atender necessidades específicas entre funcionários e clientes e, além disso, ele necessita de um treinamento do usuário antes de seu uso efetivo, por sua especificidade.

Partiremos, então, do conceito de sistema de *ticket* em seu uso de inicial e passaremos à análise do seu

funcionamento no projeto Texto Livre, durante o segundo semestre de 2006, mostrando seus acertos e falhas. Usaremos, para isso, como pressuposto teórico, o modelo circular da comunicação pela interação verbal desenvolvido nos Estados Unidos por B. Bateson, E. Hall e E. Goffman como reação aos modelos lineares anteriores (BARROS, 2007), o que poderá nos ajudar na reflexão proposta para seu emprego didático.

O SISTEMA DE TICKETS: A FORMA

Em contexto comercial, o sistema de *tickets* tem um uso técnico e limitado ao grupo de inscritos no sistema que são os clientes e os responsáveis pela resolução da tarefa. Geralmente esse sistema é usado por empresas de *hosting* para o atendimento de clientes que reportam no *ticket* sugestões ou problemas técnicos a serem destinados a um departamento específico da empresa, responsável pela resolução dos problemas e pelo acolhimento das contribuições do usuário. As mensagens contidas nos *tickets* são arquivadas no banco de dados da prestadora de serviços para que ela tome as medidas necessárias que vão de acordo com o histórico dos problemas e das sugestões já apresentadas anteriormente pelo cliente. Durante o preenchimento do *ticket*, o usuário tem a opção de selecionar o departamento ao qual dirige sua mensagem e o tempo de prioridade para a resolução do problema. Após o preenchimento, o usuário, nos sistemas pesquisados², tem a opção de consultar seu *ticket* e acompanhar o andamento do mesmo. Em uma janela específica, o cliente tem acesso a dados como o número e assunto do *ticket*, a categoria à qual pertence, o grupo ou departamento ao qual se destina, o tempo de prioridade de sua resolução, o signatário do *ticket* e sua data de abertura e fechamento. Uma definição do sistema em uma de suas versões, o Trac, foi colhida na Internet:

Como o principal elemento da gerência do projeto do Trac, *tickets* são usados para *relatórios de bug*³,

requisição de características, suporte de publicações do software e tarefas do projeto. (...) Esse subsistema tem sido projetado com o objetivo de fazer com que o usuário contribua e participe da forma mais simples possível. Ele deverá ser o mais fácil possível para reportar bugs, fazer perguntas e sugerir melhorias. Uma publicação é associada a uma pessoa a qual deverá resolver a tarefa ou re-associar o ticket para outra pessoa. Todos os tickets podem ser editados, anotados, associados, priorizados e discutidos a qualquer momento. (<<http://colab.interlegis.gov.br/wiki/TracTickets>>, grifo no original)

Com base nessa definição, percebemos que a colaboração é instaurada no sistema que tem ainda uma finalidade comunicativa pelas trocas possíveis. Há algumas dicas para um uso mais eficaz, como a simplicidade na exposição do tópico que também visa a uma maior facilidade no sucesso da interação. A partir do trecho acima, nota-se também que essa interação se dá apenas entre dois indivíduos (o cliente e o funcionário da empresa), sem que haja a emergência do coletivo durante a transmissão da informação. Em virtude dessas características, o sistema se enquadra no dispositivo de comunicação de Lévy (2000, *apud* GALLI, 2004, p. 124), intitulado “Um e Um”.

No Texto Livre, o sistema de *tickets*, cujas atividades se dividiam nos grupos já citados (revisão, tradução, produção de tutorial e avaliação de *sites* no quesito usabilidade), tinha este percurso para que o aluno chegasse às atividades do seu grupo: Homepage > TICKETS Texto Livre (Menu) > View all tickets > escolher seu grupo no Department > escolher a tarefa de maior prioridade.

Dentro da ferramenta sistema de *tickets*, os alunos deviam se acostumar com os campos: Autor do *ticket* (em geral, o professor); ID: número do *ticket*; Status: aberto, em encaminhamento ou concluído; Priority: prioridade para ser concluído; Department: revisão, tradução, tutorial ou usabilidade; Subject: assunto do *ticket* ou título do texto; Owner: o responsável pelo fechamento do *ticket*; Username: nome de quem insere alguma resposta; Details: descrição da tarefa proposta; Actions: espaço

para postagens dos alunos e *Activity log*: histórico das modificações feitas no *ticket* desde sua origem.

Os *tickets* do Texto Livre apresentam características formais comuns aos *tickets* comerciais pesquisados. Entre os problemas encontrados pelos alunos, está o uso de termos em inglês que são pouco familiares no início. Esse é um dos problemas encontrados pela sub-coordenação de *software* que não conseguiu adaptar o sistema nesse aspecto ainda.

Entre as diferenças observadas entre os dois usos do sistema de *tickets*, está a ausência nos sistemas comerciais analisados, da descrição da tarefa proposta, o histórico das modificações feitas no *ticket* desde sua origem e a referência ao responsável pelo fechamento do *ticket*. Essas diferenças foram possíveis pelo módulo usado pelo Texto Livre: o Xoops.

A princípio, as distinções entre os sistemas de *tickets* comerciais e os do Texto Livre parecem pequenas. Uma análise mais profunda, contudo, permite observar que as diferenças entre esses sistemas superam as descritas no parágrafo acima. O *ticket* com finalidade educacional reúne várias pessoas em torno de um objetivo comum: realizar as atividades propostas que contribuem para o crescimento pessoal, para a comunidade de *software* livre e para o *site* Texto Livre. Nos *tickets* educacionais, são vários os participantes que interagem multilateralmente, postando, por meio da escrita gráfica, textos de tamanhos variados, que ficam armazenados no sistema para a consulta de todos os participantes. Os membros das equipes podem acessar as mensagens registradas nos *tickets* e ali postar suas contribuições, que, somadas às demais, irão ser reunidas e adaptadas por um indivíduo responsável pelo fechamento da tarefa. Essa, após sua conclusão, ainda poderá ser consultada pelos participantes em todas as suas etapas de resolução. Tudo isso foi observado apenas no sistema de *tickets* educacionais do Texto Livre, caracterizando-o como um sistema distinto dos demais em virtude de sua forma, de sua finalidade e do modo de interação entre seus sujeitos.

SISTEMA DE TICKETS: OS DADOS

Os estudos de Benveniste (1976) sobre a categoria de pessoa apontam para a questão da reversibilidade ou da reciprocidade da comunicação. O *eu*, ao dizer *eu*, instala o *tu* como seu destinatário, mas esse destinatário pode, por sua vez, tomar a palavra e dizer *eu*, colocando agora o outro como *tu*. Podemos dizer que a reciprocidade da comunicação é garantia da possibilidade, ao menos, de equilíbrio de poder entre os interlocutores de uma dada comunicação. No sistema de *tickets*, não há apenas destinador e destinatário em posições estanques, mas elas estão em constante troca para que o objetivo final de cumprimento da tarefa seja alcançado.

Em seguida, citaremos um exemplo de tarefa desde sua demanda até seu fechamento e publicação final. Tal exemplo nos ajudará a entender como se dá a comunicação em interação entre os sujeitos participantes do Texto Livre.

Num primeiro momento, o professor escolhe uma tarefa para os grupos visando a *performance* dos alunos em grupo ou individualmente. No entanto, é ressaltado que os participantes, ao fazerem uma nova postagem de texto, devem observar as já realizadas com o objetivo de acrescentar novas contribuições e garantir uma maior troca de informações. Na tarefa abaixo, o texto “O Futuro do Linux Terminal Server Project – LTSP” é proposto para tradução. Algumas explicações são dadas quanto ao objeto descrito no texto e a finalidade da tarefa: publicação da notícia em uma revista de divulgação sobre o Linux (Underlinux⁴).

| Ticket #22 Details | |
|--|---|
| AnaCristinaFMatte | Log Time: 23/9/2006 17:54 |
| Priority: <input type="text" value="4"/> Status: Concluído (ja foi devolvido ao autor) Department: traducao | O futuro do Linux Terminal Server Project - LTSP Traduzir o artigo: http://news.linux.com/article.pl?sid=06/09/21/233234&from=rss Ha uma traducao do inicio do texto publicada em: http://underlinux.com.br/content/view/6332/70/ Depois de traduzido o artigo completo, ele sera submetido a publicacao em um site da area. A preferencia sera dada para a Underlinux, que traduziu a parte inicial do texto. A proposito: o LTSP é o sistema que estamos testando no laboratorio a fim de criar uma sala de aula com os computadores que a faculdade dispensou na ultima compra de micros. O LTSP permite que um computador velho tenha uma excelente performance. Se voces quiserem, podemos agendar na hora da aula uma visita de meia hora ao laboratorio para uma demonstracao. |

Fig. 1: tarefa de tradução no sistema de *tickets*.

O texto é trabalhado pela equipe de tradução que conta com o *webchat* da disciplina para reuniões, além de uma caixa de mensagens pessoais que pretende possibilitar espaços de comunicação entre os sujeitos. Esses meios são complementares, mas importantes para os resultados

obtidos no sistema de *tickets*. Os alunos têm acesso aos ambientes citados por meio de *links* na *homepage* da disciplina⁵. O *owner* do *ticket*#22 é o responsável por cobrar agilidade na tarefa que precisa ser cumprida o mais rápido possível⁶. Quando as contribuições forem suficientes (cin-

co participações em média), o *owner* pode reunir os textos e compará-los para compor, a partir deles, um único texto a ser devolvido ao professor.

As dúvidas sobre termos a serem traduzidos são muitas, pois os textos são de uma área técnica, desconhecida pela maioria dos alunos – a de desenvolvimento de *software*. Essa observação nos permite entender a atuação dos sujeitos em uma “situação de risco” diante de questões teóricas e práticas nem sempre enfrentadas dentro da sala de aula. Agora os alunos devem contar com os parceiros e com outras fontes para solucionar problemas reais encontrados nas tarefas. No trecho abaixo, uma aluna pede ajuda aos outros colegas em uma dúvida:

Bom, como eu não encontrei a divisão do trabalho da outra tradução, resolvi fazer a desse artigo sozinha, para adiantar o processo. Espero ter ajudado! Tive um probleminha: não soube traduzir THIN CLIENTS. Vou postar a tradução aqui e, quando ela for repassada, peço ao responsável que substitua a expressão. Afinal, o que é THIN CLIENTS?

Fig. 2: trecho de uma postagem no sistema de *tickets*.

O contexto escolar impõe algumas regras que incluem a de respeito à hierarquia entre professor e aluno. É inegável que o professor ocupa um lugar de me-

diador e de orientador nas aulas, o que não impede que o aluno tenha um espaço para a metacoscência sobre seu engajamento nos eventos comunicativos, como prevê a perspectiva sócio-interacionista (MOTTA-ROTH, REIS e MARSHALL, 2007). Segundo Paulo Freire (1996, p. 94), “o educador que, entregue a procedimentos autoritários ou paternalistas que impedem ou dificultam o exercício da curiosidade do educando, termina por igualmente tolher sua própria curiosidade”. Sendo assim, o espaço do sistema de *tickets* pretende dar ao aluno o espaço para a reciprocidade característica da comunicação humana (BARROS, 2007). Ele pode postar a sua versão da tradução ou revisão sem se preocupar com os “erros”, pois ele poderá corrigi-los juntamente com os colegas.

Num segundo momento das atividades, se o professor sentir necessidade de revisão do mesmo texto traduzido, ele pode enviá-lo para o grupo de revisão, o qual poderá trabalhar para que ele fique mais adequado para publicação.

Ticket #29 Details

AnaCristinaFMatte Log Time: 28/9/2006 10:13

Priority:

Status: Concluído (ja foi devolvido ao autor)

Department: revisao

texto sobre LTSP para revisar. O texto sera publicado na Underlinux
Referente a <http://underlinux.com.br/content/view/6332/70/>
texto traduzido:

LTSP está na área desde 1999, quando Jim McQuillan e Ron Colcernian decidiram resolver uma necessidade do usuário em uma empresa de suprimentos de 'home care'. LTSP permite que você use o Linux em um servidor e então use alguns terminais leves (quase todos os computadores servem) para se conectar ao servidor e receber um desktop Linux completo. A partir daí, milhões de desktops Linux têm sido dispostos ao redor de mundo utilizando LTSP.

O projeto Ubuntu reconheceu o valor de terminais leves e buscou integrar LTSP para a distribuição. Ao trabalhar juntamente com o LTSP, Ubuntu CTO Matt Zimmerman criou uma implementação para transportar Ubuntu 5.10. O Edubuntu, derivado do Ubuntu, ofereceu usuários uma disposição completa diretamente da caixa mas a implementação do Ubuntu teve algumas mudanças significativas, suficientes para considerar o trabalho uma bifurcação do código-base.

O líder do projeto McQuillan e o hacker LTSP Scott Balneaves reconheceram a

Fig. 3: tarefa de revisão no sistema de *tickets*.

Por fim, ao sair desse grupo, o texto está pronto, pelo esforço coletivo, para sair em revista de divulga-

ção, prestando-se ao objetivo de comunicação a que o texto se propõe:

The screenshot shows the UnderLinux.org website. The header includes the logo and navigation links: Notícias, Forums, Wiki, Fale Conosco, and Enviar Noticia. Below the header, there are two news snippets: 'Resumos criptográficos com a validade vencendo' and 'Melhorias na Segurança do OLPC'. A search bar is visible on the right. The main article is titled 'Artigo Traduzido: O Futuro do LTSP', published by 'acris' on 07/10/2006. The article text reads: 'No ultimo dia 22 de setembro divulgamos o resultado de uma reunião em Michigan dos membros do projeto LTSP com desenvolvedores de várias distribuições e colaboradores do projeto, tendo em vista a discussão do futuro do projeto. A notícia foi integralmente traduzida pela equipe do Texto Livre.' On the right side, there is a sidebar with the heading 'Assuntos Rel' and several links: 'Servidor Slackwar', 'O futuro do Linux - LTSP', 'Lançamento do Pr Boot Remoto', 'Rebelião mundial e Me sinto muito bom com segurança', and 'Modo rápido e fácil'.

Fig. 4: publicação do texto na revista virtual Underlinux

ANÁLISE DA COMUNICAÇÃO NA CADEIA PRODUTIVA DO TEXTO LIVRE

Referimo-nos à “cadeia produtiva” não em seu sentido mecanicista que só visa à produção em quantidade, mas como um processo dinâmico que envolve colaboração e aprendizado com acertos e falhas dos parceiros. Se, por um lado, percebe-se uma tradução errônea de algum termo pelo colega, pode-se, além de auxiliar no fornecimento de dicas, aprender com acertos que o colega faz de traduções complexas, como o são as que lidam com áreas específicas. Da mesma forma, a equipe

de revisão discute adequação lingüística em termos gramaticais e estilísticos e fazer considerações importantes para sua área. Como vimos, a tarefa é vista com seriedade, pois levará o nome dos responsáveis como assinatura, ou seja, não será mais um trabalho a ocupar lugar nas abarrotadas gavetas dos professores.

Percebemos, então, que o projeto vai além das atividades tradicionais de sala de aula e coloca os alunos em contato direto com situações reais de comunicação, em que suas ações não recebem só uma nota, mas ganham valor na medida em que colaboram na troca de informações. Essa troca prevê ainda o conhecimento dos

alunos de um mundo, muitas vezes novo, que é o da informática e seus benefícios para diversos setores sociais. O Software Livre apresenta um grande potencial para ajudar na construção de programas úteis e adaptados aos interesses da educação em seu processo, como está acontecendo no curso de Letras da UFMG. Além disso, o mercado tem excluído professores que não dominam informações de informática, cada vez mais necessárias na atualidade; daí mais uma utilidade dessas informações para a formação de profissionais cada vez mais dinâmicos em sua atuação.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Percebemos a comunicação como complexa e dinâmica, seja ela entre dois sujeitos, seja em seu alargamento. Estudos recentes da Etnometodologia (BARROS, 2007) mostram que se procura acrescentar aos antigos modelos lineares de comunicação que a comunicação pode romper com o caráter “intimista” de um discurso entre o *eu* e o *tu*, *aqui* e *agora*. “neste caso, rompe-se o dialogismo mais estreito e alarga-se a circulação do dizer na sociedade.” (p. 46).

No sistema de *tickets*, assim como em outros ambientes como o fórum em ambiente digital, há um alargamento na comunicação quando se deixa de ter em mente apenas o professor como destinatário e se pensa em colegas e, por fim, em um público mais amplo, que poderá acessar o texto final em uma revista virtual. Contraria-se também a visão comum de que a internet é um ambiente de interação individual, oposto aos ambientes de interação face a face, onde o coletivo pode exercer influência significativa. O sistema de *tickets* é um exemplo de ambiente onde se torna possível a interação e o trabalho coletivo *on-line*.

O uso de uma ferramenta virtual em uma disciplina voltada, principalmente, para alunos da licenciatura do curso de Letras acarreta outras contribuições de grande relevância para a formação de profissionais educadores. Na nossa sociedade informatizada, a internet tem se tornado um suporte muito difundido e requisitado em práticas sociais. A presença atuante e recorrente do ambiente virtual está requerendo, cada vez mais, sua abordagem em sala de aula. As escolas e as universidades, espaços de formação, têm trabalhado pouco com a internet, talvez em virtude do despreparo de profissionais da área. Torna-se, então, necessário que locais de formação de professores, como as universidades, tornem os profissionais da educação familiarizados com o ambiente virtual e aptos a desenvolverem com seus alunos atividades contextualizadas no espaço cibernético. As disciplinas *on-line* ofertadas dentro do projeto Texto Livre e as tarefas nelas envolvidas auxiliam no processo de letramento digital do professor em formação, que será de grande importância para sua atuação futura em sala de aula.

Esse modelo de ferramenta ainda precisa ser adaptado, porque muitos ruídos técnicos impediram que ele funcionasse perfeitamente em todos os momentos. Problemas como a presença da língua inglesa em *links* do sistema e *bugs* que impediam o envio de texto em alguns momentos foram notados e sugeriram na avaliação final dos alunos. No entanto, foi percebido ainda que o sistema incorporado na disciplina se constituía para os alunos como um espaço democrático, como é possível perceber no texto produzido pelos próprios alunos da equipe de revisão ao término da disciplina:

- **Nossa equipe está muito agradecida pelo projeto e saúda a toda comunidade**
- **Texto Livre / Software Livre, um espaço democrático que realmente funciona, onde todos podemos contribuir, participar e nos divertir igualmente.**

Fig. 5: trecho da avaliação dos alunos em 2006.

Abstract

The system of tickets is usually used in companies for attendance of its customers with question/reply. In 2006, it was used by the Texto Livre project in activities of revision, translation, evaluation of usability of sites and tutorial production with the objective to offering support to the documentation in free software and to allow the students to have activities in a real context of production in their area. This work has helped us in the evaluation of the usability of this tool for education and in the reflection of its utility. As corpus, we have used the activities proposed in a language writing class happened in 2006 that had Texto Livre as main project. We searched the perception of important improvements for a more efficient use of the technological tool for education. Our study identified some traces similar to other ticket systems in the Internet: indication of the ticket's author and proprietor, delimitation of the treated subject, degree of priority in its resolution, time stipulated for its conclusion and status (not-concluded or concluded). Some differences are in the subjects of tickets and in the accessibility of the answers for other users of the site.

Key words: Teaching System of tickets. Interaction.

NOTAS

- ¹ O Texto Livre é um projeto coordenado pela professora Ana Cristina Fricke Matte, na Faculdade de Letras da UFMG desde 2006 (<http://www.textolivre.org>).
- ² Exemplos de sistemas de tickets comerciais: Trac: <http://colab.interlegis.gov.br/wiki/TracTickets>; Odedicado: http://www.odedicado.com.br/script/help_desk/index.php; Studiomas: <http://studiomas.com.br/support/help.php> e outros.
- ³ FERREIRA. Versão 3.0, 1999. "Defeito de execução de um programa (ger. causado por inconsistência no seu código ou por incompatibilidade com outros programas, que estejam simultaneamente em execução)."
- ⁴ Site: www.underlinux.com.br
- ⁵ Homepage da disciplina de 2006: www.oficina.semiofon.org.
- ⁶ Como os textos propostos tratam de atualidades na área de *software* livre, eles precisam ser publicados rapidamente para não ficarem defasados ou repetitivos. Por isso, a necessidade de prioridade na conclusão das tarefas.

REFERÊNCIAS

- ALAVA, S. et al. *Ciberespaço formações abertas: rumo a novas práticas educacionais?* Porto Alegre: Artmed, 2002.
- BARROS, D. L. P. de. A comunicação humana. In: FIORIN, J. L. (org.). *Introdução à lingüística: objetos teóricos*. v. I. São Paulo: Contexto, 2007, pp. 25-53.
- BENVENISTE, E. *Problemas de lingüística geral*. São Paulo: Nacional/Edusp, 1976.
- COLL, C.; PALÁCIOS, J. e MARCHES, A. Desenvolvimento psicológico e educação. In: *Psicologia da Educação*. v. 2. Porto Alegre: Artes Médicas, 1996.
- COSTA, M. H. A. Os dêiticos na correspondência eletrônica. *Boletim da Abralin*. n° 26. vl 01, 2001, pp. 460-462.
- FERREIRA, Aurélio Buarque de Holanda. *Dicionário Aurélio – século XXI*. CD-ROM produzido por Lexikon Informática Ltda. Versão 3.0, 1999.
- FREIRE, P. *Pedagogia da autonomia: saberes necessários à prática educativa*. São Paulo: Paz e Terra, 1996.
- GALLI, F. C. S. Linguagem da internet: um meio de comunicação global. In: MARCUSCHI, L. A. e XAVIER, A. C. (orgs.). *Hipertexto e gêneros digitais: novas formas de construção do sentido*. 2.ed. Rio de Janeiro: Lucerna, 2005. pp. 120-134.
- MARCUSCHI, L. A. Gêneros textuais emergentes no contexto da tecnologia digital. In: MARCUSCHI, L. A. e XAVIER, A. C. (orgs.). *Hipertexto e gêneros digitais: novas formas de construção do sentido*. 2.ed. Rio de Janeiro: Lucerna, 2005. pp. 13-67.
- MOTTA-ROTH, D.; REIS, S. C. dos; MARSHALL, D. O gênero página pessoal e o ensino de produção textual em inglês. In: ARAÚJO, J. C. (org.). *Internet e ensino: novos gêneros, outros desafios*. Rio de Janeiro: Lucerna, 2007, pp. 126-143.
- PAIVA, V. L. M. de O. O footing do moderador em fóruns educacionais. In: ARAÚJO, J. C. (org.). *Internet e ensino: novos gêneros, outros desafios*. Rio de Janeiro: Lucerna, 2007, pp. 144-164.
- SOUZA, R. R. A aprendizagem colaborativa em comunidades virtuais: o caso das listas de discussões. In: COSCARELLI, C. V. (org.). *Novas tecnologias, novos textos, novas formas de pensar*. Belo Horizonte: Autêntica, 2003, pp. 95-109.
- SOUZA, R. A. de. Comunicação mediada pelo computador: o caso do chat. In: COSCARELLI, C. V. (org.). *Novas tecnologias, novos textos, novas formas de pensar*. Belo Horizonte: Autêntica, 2003, pp. 111-118.

Enviado em 10 de maio de 2008
Aprovado em 29 de maio de 2008

Relatos de experiências