

**A FERRAMENTA CAIXA DE ATENDIMENTO COMO RECURSO
PEDAGÓGICO: UM RELATO DE EXPERIÊNCIA NA DISCIPLINA DE
ESTÁGIO CURRICULAR SUPERVISIONADO**

**THE CONTACT BOX TOLL AS A PEDAGOGIC RESOURCE: AN EXPERIENCE
REPORT IN SUPERVISED PRACTICES**

Daniela Alves de Lima Barbosa¹

RESUMO

Este trabalho demonstra a importância da caixa de atendimento do ambiente Moodle como ferramenta de interação e aprendizagem em ambientes de EAD, objetivando investigar a relação entre conhecimento, aprendizagem e feedback. A experiência apresentada, de caráter qualitativo, aborda as falas de alunos em troca de mensagens com o professor tutor em salas de aprendizagem em ambientes de EAD na disciplina Estágio Curricular Supervisionado. Os resultados alcançados indicam que se deve valorizar este tipo de ferramenta no que concerne à relação entre docente e discente, uma vez que as falas apresentadas apontam que o diálogo realizado pela caixa de atendimento foi a mola propulsora para que houvesse uma melhor interatividade e motivação de alunos em relação à sala virtual de aprendizagem. Levando-se em consideração que os alunos se remetem a essa ferramenta como um instrumento que lhes permite ter um contato mais próximo com o professor em ambientes de EAD, as falas aqui apresentadas evidenciaram que essa ferramenta é de extrema relevância e estimula os alunos para o aprender.

Palavras-Chave: Caixa de Atendimento; Feedback; Docente; Discente; Aprendizagem.

ABSTRACT

This work demonstrates the importance of the Moodle contact box as a interaction and apprenticeship tool at virtual learning environment, in this manner its intends to investigate

¹ Graduada em Pedagogia pela Faculdade de Educação Ciências e Letras Don Domênico, graduanda em Serviço Social pela Universidade de Ribeirão Preto, especialista em Psicopedagogia e concluinte das especializações em Docência e Pesquisa para o Ensino Superior pela Universidade Metropolitana de Santos e Educação Especial pela Universidade Federal do Rio de Janeiro.

the relation between knowledge, learning and feedback. The presented qualitative experience reports the students speeches in return to messages from the tutor of the virtual Supervised Practices classes. The obtained results point this tool out like something that should be valued, concerning to relation between teacher and student, once these speeches had been indicating dialogues conduted on contact box were the impulse for students interactivity and motivation at virtual learning classes. The speeches also evidence this tool is very important for students to learn, considering they use it as an instrument to approach the contact with teacher at virtual learning environment.

Keywords: Contact box; Feedback; Teacher; Student; Learning.

INTRODUÇÃO

Nas últimas décadas, ficou evidente que na área da educação, com a criação e implementação de uma nova modalidade de ensino – EAD, possibilidades de novas concepções educacionais foram oportunizadas.

Com a promulgação da nova LDB (Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional), a EAD ganha notoriedade, não apenas por ampliação de possibilidade de democratização do ensino, mas pelas emergentes discussões suscitadas por esse novo paradigma educacional.

De fato, o ambiente virtual de aprendizagem, mediado por novas tecnologias, propicia novas formas de ensinar e aprender, dinamizando, assim, a práxis pedagógica do professor.

Nessa lógica, a interação entre docente e discente é intensificada, pois são instituídos objetivos para que os alunos sintam-se motivados e alcancem um pleno desenvolvimento em vistas à construção do conhecimento que é partilhado nessas relações.

Mattar in (Litto e Formiga, 2009, p.112) analisa essa questão tecendo uma análise, na qual é ratificada que a motivação oriunda do professor auxilia no processo de ensino e aprendizagem.

Apesar de ouvir-se falar com frequência sobre interação em ambientes de EAD, sabe-se, entretanto, que essa abordagem, em termos de aprendizagem, é muito complexa.

No ambiente virtual de aprendizagem há uma multiplicidade de sujeitos, onde a interação se perpetua de diversas maneiras em diferentes momentos, mediados por inúmeras ferramentas de aprendizagem.

Em muitos momentos da aprendizagem, o sucesso acadêmico do estudante irá depender de sua motivação pessoal, todavia, tornar a aprendizagem simétrica, focando o feedback como instrumento de motivação e aprendizagem em ambientes de EAD, por vezes, é um processo intrincado, que irá depender, em grande parte, de ferramentas de interatividade que auxiliem o professor a promover a construção do conhecimento em uma relação de comunicação e aprendizagem.

Ao longo da experiência, buscou-se demonstrar que o feedback realizado dentro da caixa de atendimento é um positivo instrumento de aprendizagem no que concerne a ambientes de EAD, pressupondo-se que o aluno apreende grande parte de seu conhecimento com a mediação desta ferramenta tecnológica, alcançando então sucesso no seu processo de ensino e aprendizagem.

Retratar ambientes de EAD, ao contrário do que se pensa, requer um olhar transdisciplinar, pautado em uma relação dialógica, onde as relações dos sujeitos são engendradas por uma dinâmica oriunda da ação da realidade em que os sujeitos interagem.

No tocante da transdisciplinaridade, toda ação que negue um diálogo aberto não consegue problematizar seu contexto, não articula o saber com a vida, portanto nega a totalidade do sujeito, contrapondo aos objetivos do diálogo na ferramenta caixa de atendimento, objeto dessa experiência.

O ponto de partida para a observação, que deu origem a esse trabalho, se deu a partir de minha experiência como professor-tutor em Educação a Distância, mais especificamente com a disciplina Estágio Curricular Supervisionado. Foi observado que os estudantes, mesmo com um objetivo em comum, que é a aquisição da aprendizagem, têm

expectativas diferenciadas em relação ao feedback do professor, daí a importância de se manter um diálogo assíncrono na ferramenta caixa de atendimento.

Para problematizar ainda mais esta relação, a cada momento são criadas novas maneiras de interação com a mediação das novas tecnologias, o que leva o professor a buscar novas formas de comunicação, com um olhar mais sensível aos questionamentos e desempenho de seus alunos, tornando esse processo positivo para ambas as partes.

Os diferentes métodos, a terminologia e os meios tecnológicos são processos facilitadores em direção ao fim maior da aprendizagem, os conteúdos. (Formiga, 2009, p.44).

Atuar na perspectiva de métodos inovadores, que favoreçam a aprendizagem, conduz a mudanças e leva à utilização de estratégias de ensino, onde o docente pode realizar ajustes em sua prática pedagógica, logo aprimorando a aprendizagem.

O objetivo da observação, anterior à escrita deste trabalho, foi evidenciar a importância da ferramenta caixa de atendimento como meio norteador de aquisição da aprendizagem em ambientes de EAD.

Refletindo sobre os diálogos proporcionados pela caixa de atendimento e mediados pela prática docente enquanto professor-tutor da sala virtual de aprendizagem na disciplina de Estágio Curricular Supervisionado, resolvi investigar as possibilidades de ampliação do diálogo através dessa ferramenta.

A hipótese levantada partiu do pressuposto que o diálogo realizado com a mediação da caixa de atendimento constitui a gênese do processo da aprendizagem, onde o aluno passa a ser sujeito ativo de sua formação enquanto pessoa em processo de construção permanente do conhecimento.

Em princípio, a pesquisa se deu através de pesquisa bibliográfica e a utilização da ferramenta caixa de atendimento do software livre Moodle, exemplificando como se dá o processo de interação entre educador e educando.

Nessa lógica, os resultados deste estudo representam, em um contexto dialético, formas de demonstrar que é possível obter motivação e, posteriormente, evolução na aprendizagem do discente através da interação entre professor e aluno, mediados pela discussão permanente na ferramenta caixa de atendimento.

1. ALGUMAS CONSIDERAÇÕES SOBRE EAD

Hoje se sabe que existem muitas formas de organizar a sociedade, onde emergem novos contextos, novas formas de aprender e ensinar. Com o crescente progresso tecnológico, a educação também se vê envolvida por tais mudanças que auxiliam na propagação do conhecimento.

Como cita Moran (2000, p.18), o conhecimento não é fragmentado, pois “conhecer significa compreender todas as dimensões da realidade, captar e expressar essa totalidade de forma cada vez mais ampla e integral”.

Neste contexto, Tedesco (2004) intitula o enunciado de seu livro: “Educação e Novas Tecnologias: esperança ou incertezas”, pois, segundo o autor, atualmente a educação está passando por um momento revolucionário e tal fato se dá, segundo o seu ponto de vista, pela aproximação da educação e das novas tecnologias que procedem de um processo dialógico entre informação e comunicação.

É notório que em vistas do surgimento de novas tecnológicas, o conhecimento também se dá pelo contato com essas tecnologias, nas quais nesta conjuntura, a Educação a Distância está inserida.

A Educação a Distância é uma modalidade da educação que se dá através da mediação pedagógica no que tange ao ensino e aprendizagem por meio das novas tecnologias da informação. Essa modalidade educacional se apresenta, em partes, em um cenário virtual, contemplando docentes e discentes em lugares e tempos diversos.

Essa modalidade de ensino contempla vários veículos de comunicação, em especial a rede de computadores, que norteiam a comunicação entre seus pares no tocante do processo educacional.

Atualmente há muitas significações para se caracterizar a EAD, todavia, segundo a ABED (Associação Brasileira de Educação a Distância), EAD se define como modalidade de educação em que as atividades pedagógicas são desenvolvidas, em sua grande parte, sem que professores e alunos estejam fisicamente presentes em um mesmo lugar em uma determinada hora.

Nas últimas décadas, esse novo modelo de ensino vem crescendo continuamente, atingindo grandes contingentes populacionais em todo o país (Litto, 2009, p.2).

Foi na Europa a gênese da Educação a Distância, por volta de 1970. No século XXI ela desponta como exigência desse novo cenário educacional, abarcada pelos meios de comunicação e recursos tecnológicos como a internet.

Nessa lógica a EAD surge para contemplar algumas necessidades pedagógicas, pois é um arquétipo de educação flexível em vários aspectos, como, por exemplo, ser instituída em locais onde professor e aluno estão separados espacial ou temporalmente.

No Brasil, a implementação da EAD como modelo educacional vem confirmando que essa modalidade exerce grande influência no que tange às especificidades educativas, embora algumas instituições que atuam com esse modelo utilizam-se de métodos pedagógicos que nada condizem com a realidade no que se refere à forma de ensinar e aprender desta modalidade de ensino.

Preti (2005) salienta que as instituições educacionais têm um papel preponderante quanto à construção do conhecimento do indivíduo:

Um dos papéis fundamentais das instituições educacionais é contribuir para a formação integral do indivíduo, para o desenvolvimento de sua inteligência, de seu pensamento, de sua consciência e de seu espírito, qualificando-o para viver numa sociedade pluralista, em permanente processo de transformação. Isso implica o reconhecimento da interconectividade dos problemas que não podem ser compreendidos isoladamente e uma visão sistêmica da realidade, impondo-

nos a tarefa de substituir a compartimentação pela integração, a desarticulação pela articulação, a descontinuidade pela continuidade.

Partindo dessa premissa, após a EAD ser reconhecida como modalidade de ensino, com o uso das novas tecnologias, mais especificamente a internet, as universidades passaram a investir em pesquisas e ofertar cursos a distância passando a gerar Ambientes Virtuais de Aprendizagem, os denominados AVA, que data o início da Universidade Virtual no Brasil, mais ou menos na década de 1990.

Perante todo percurso da Educação a Distância até a contemporaneidade, pode-se dizer que a mesma é uma prática educativa à disposição do estudante que, ao utilizar-se dessa modalidade de ensino, adota uma postura de autoaprendizagem, adquirindo conhecimento e autoafirmação para seu contexto social e acadêmico.

2. APRESENTAÇÃO E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

Refletindo sobre a interação entre professor-tutor e aluno com a mediação da ferramenta caixa de atendimento no ambiente Moodle, decidi por investigar, partindo de pressupostos teóricos e também da experiência relatada neste artigo, algumas possibilidades de progresso acadêmico discente, mediante o feedback do professor na comunicação mediada pela caixa de atendimento.

Nesse sentido, a pesquisa apontou que a caixa de atendimento é um espaço que, por não ser formal e não avaliativo, constitui uma poderosa ferramenta de aproximação entre docente e discente em ambientes onde o contato físico e verbal não acontece.

Foram analisadas algumas mensagens trocadas entre professor-tutor e aluno em 6 salas da disciplina Estágio Curricular Supervisionado da Unimes Virtual, sendo 1 salas de estágio do curso de Aproveitamento de Estudos em Artes, História e Geografia e 3 salas de estágio do curso de Pedagogia na modalidade da Educação Infantil, durante o primeiro e o segundo semestre de 2009.

Diante do universo de amostras das mensagens recebidas e enviadas, algumas foram consideradas expressivas pelo sujeito pesquisador, sendo alguns trechos transcritos na íntegra para preservar as especificidades das mensagens.

As mensagens ora selecionadas não obedeceram a um critério de correção gramatical, pois se entende que o que se quis evidenciar com a pesquisa foi o sentimento de interação e reciprocidade, em linguagem por vezes coloquial.

Ferramentas como a caixa de atendimento do software Moodle explorada nesta pesquisa permitem diálogos assíncronos do grupo sobre um determinado tema ou questionamento.

Neste tocante, as experiências vividas pela participação direta nesta ferramenta configuram grandes dimensões para o processo de ensino e aprendizagem, auxiliando os alunos a esclarecer e desenvolver a sua compreensão sobre uma dúvida que venha a surgir durante o percurso educacional.

Freire (2000, p.22) ressalta com propriedade que, ao nos colocarmos na posição de docente, devemos nos colocar também na condição de aprendentes, e, como tal, nos considerarmos como objeto a ser formulado para que possamos compreender como se dá o processo formador do indivíduo.

Nesta perspectiva, o software Moodle se configura como uma ferramenta de gestão de cursos ofertados pela modalidade de Educação a Distância, tornando-se um instrumento de cunho educativo que auxilia professores de EAD a organizar os cursos oferecidos por esta modalidade de ensino.

O ambiente virtual de aprendizagem (AVA), como já descrito nesta pesquisa, é constituído por ferramentas facilitadoras do processo de ensino-aprendizagem, caracterizando-se em ambientes pedagógicos que facilitam as trocas de conhecimento, as discussões coletivas e o estudo colaborativo.

A caixa de atendimento permite que seus usuários possam visualizar as mensagens recebidas e enviadas, em especial aluno/aluno e aluno/professor em ambientes virtuais de

aprendizagem. É comumente utilizada para troca de mensagens no ambiente Moodle. Para enviar uma mensagem para algum participante da sala, basta clicar no nome ou foto do mesmo e, na tela de visualização do perfil, clicar em 'enviar mensagem'. Estas mensagens são pessoais, somente quem enviou e quem as recebeu têm acesso às mesmas.



Figura 1: Perfil de participante



Figura 2: Caixa de mensagem na página principal do ambiente Moodle

Essa caixa de atendimento, ou caixa de mensagem, permite que as mensagens recebidas e enviadas sejam visualizadas somente pelos usuários do AVA (emissor e receptor).

Diante dos pressupostos acima, procurou-se evidenciar, através das falas que serão transcritas a seguir (troca de mensagens), que essa ferramenta é um norte em relação ao processo de aprendizagem do aluno em ambientes de EAD e, como tal, deve ser reconhecida pela sua especificidade e informalidade.

Os alunos, bem como o professor-tutor, serão identificados aqui neste trabalho por pseudônimos, para que assim sejam preservadas as suas identidades.

Tabela: 1 Diálogo entre professor-tutor e aluno

Sujeitos	Mensagens trocadas entre professor-tutor e alunos
Afrodite	“Que beleza professora, essa comunicação foi ótima, divido essa conquista com você pela sua dedicação e paciência comigo, de professora para professora posso dizer que por trás de um bom aluno tem um excelente professor, não basta ser professor, tem que lutar, acreditar no seu aluno, pois além de ser alunos somos seres humanos com todas as coisas boas e defeitos”.
Professora Minerva	“Imagina, você é que foi muito competente e dedicada, parabéns pelo seu desempenho em nossa disciplina.”
Gaia	“obrigada profesora, aproveitei o meu estágio e as experiências, agradeço pelo suporte que a senhora me deu no decorrer desse curso”
Hera	“Boa noite professora, quero lhe agradecer por toda paciência e sabedoria. Aprendi muito e quero ser ótima docente. Agradeço pelo seu empenho, humildade e compreensão e que o bom Deus ilumine cada vez mais o seu caminho. Muito obrigada por tudo, beijos no coração e até um dia”

Selene	”obrigada, o seu retorno imediato dos email realmente faz a diferença, continue assim”
Professora Minerva	”Olá Selene, saiba que leciono com todo amor e carinho na busca do aprendizado significativo do aluno”.
Eos	“devo favores á sua pessoa, pois no semestre passado fiquei desatenta e mesmo com isso a professora não desanimou, e acabou tudo bem. Obrigada e espero poder contar com sua valiosa colaboração”
Artêmis	“Obrigada professora, conferi e pelo que entendi consegui atender a tudo que me foi solicitado. Verifiquei as tarefas e graças às suas orientações alcancei êxito, com nota máxima. Muito obrigada por seu apoio, foi muito bom ter uma professora como você, que incentivou, cobrou, valorizou. Parabéns pela sua maneira de trabalhar”.
Professora Minerva	“Eu é que fico muito contente por saber que tenho uma aluna tão determinada como você e que, de certo modo, conseguimos vencer essa barreira da distância. Parabéns pelo seu empenho em nossa disciplina”
Aloades	“professora Minerva fiquei muito feliz por ter valorizado a minha história de leitura, pois como relatei, foi muito simples, no entanto valiosíssima para mim. Acredito que a senhora teve uma grande sensibilidade ao avaliar”
Professora Minerva	“sem dúvida a sua história de leitura é emocionante. A cada leitura efetuada fui percebendo como em um mesmo lugar (Brasil), as condições e oportunidades são tão antagônicas”.
Reia	“Obrigada por sempre me dar um retorno das mensagens com tanto carinho, ás vezes não tenho essa abertura para conversar com alguns professores, pois são objetivos nas respostas e eu fico sem jeito de retornar, mas como sabemos cada um é único, mas não podemos viver isolados, então devemos respeitar as diferenças uns dos outros, pois o importante é que não viemos no mundo por um acaso, cada um tem uma missão de procurar fazer o melhor para a humanidade. Abraços humanísticos”.

Orfeu	“professora Minerva, agradeço pela rapidez da resposta e pela dedicação aos alunos”.
Professora Minerva	“Olá Fanes, obrigada pelos elogios. Tento ao máximo estreitar essa relação virtual, pois sabemos que não é fácil prosseguimos na nossa vida acadêmica sem uma motivação, ainda mais quando se trata de ambientes de EAD”.
Atena	“Olá Profa Minerva, boa tarde. Pelo que entendi minhas atividades relacionadas ao estágio estão corretas, é isso? Olha, a princípio achei que seria muito cansativo fazer essa disciplina, mas dou à mão a palmatória, pois minha temporada na escola cedente foi excelente e sua orientação melhor ainda. Quem é profissional capacitado e comprometido não importa a distância e você é a prova viva disso. Não está sozinha, pois a professora Héstia também é excelente. É uma pena que não posso estender a todos, faze o que, não é mesmo? obrigada mais uma vez pela sua atenção e parabéns pelo seu profissionalismo. Abraços”.
Macária	“obrigada pela atenção professora. Tomara que a instituição X tenha a sorte de contratar mais profissionais como você. Fiquei eternamente grata por você ter me respondido como o devido respeito quando lhe enviei uma mensagem de pedido de socorro. Continue fazendo seu trabalho com profissionalidade, isso já basta para ajudar pessoas com dificuldades a vencer os desafios impostos pela tecnologia, assim como eu”.
Professora Minerva	“Imagina, como educadores temos a obrigação de garantir um melhor aprendizado de nossos alunos, sabemos que não é fácil, mas estamos na luta”.
Zeus	“Olá professora, é com enorme satisfação e orgulho que terei e/ou melhor, dizendo que teremos mais uma vez a vossa prestigiosa instrução de experiência profissional, afinal de contas apesar de que estou lhe devendo toda dedicação especial que um aluno possa oferecer para um exemplo de lição e dedicação especial, que só você Minerva, me concedeu. E posso apostar mais alto ainda, que todos os demais alunos companheiros também se orgulham muito de você! Portanto fico muito feliz Minerva, em tê-la novamente como professora por mais um semestre e graças a Deus também, obrigado por sua atenção e por seu carinho por todos nós”

Édipo	“muito obrigado professora Minerva, suas palavras representam verdadeira motivação e estímulo para nós, pois denotam o seu reconhecimento sobre nosso esforço e dedicação”.
-------	---

As falas aqui reproduzidas condizem somente à relação entre docente e discente em um diálogo pela caixa de atendimento, sendo essa ferramenta considerada de esfera pessoal, somente quem recebe ou envia as mensagens pode visualizá-las.

Diante das falas descritas, a hipótese apresentada ao longo desta pesquisa foi sustentada, pois através das alocações delineadas, tanto da parte discente quanto docente, constata-se a importância do feedback para o contexto educacional e demonstrou que a ferramenta caixa de atendimento do ambiente Moodle tem a sua importância para a efetivação do feedback e estreitamento da relação professor/ aluno, provocando uma significativa melhora no processo de ensino e aprendizagem.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Esta pesquisa discorreu sobre a importância da ferramenta caixa de atendimento do software Moodle em ambientes de EAD, com alguns relatos que apontaram a relevância dessa ferramenta para o processo de ensino e aprendizagem.

Os resultados que ora foram observados comprovam que esse tipo de ferramenta deve ser valorizado no que diz respeito à relação entre professor-tutor e aluno, uma vez que as falas apresentadas nesta pesquisa denotam que o diálogo realizado pela caixa de atendimento foi a mola propulsora para que houvesse uma melhor interatividade e motivação de alunos em relação à sala virtual de aprendizagem.

Considera-se então, através dos resultados obtidos, que a caixa de atendimento pode e deve ser considerada um instrumento de aprendizagem que permite um contato mais

próximo entre professor-tutor e aluno em ambientes de EAD, pois é um elemento estimulador da aprendizagem.

A análise qualitativa desta pesquisa evidenciou que essa ferramenta deve ser utilizada sempre que surgir dúvidas em relação ao ambiente de ensino e demonstrou, também, que através desse recurso a autoestima e a valorização do processo educativo foram resgatadas, pois tal ferramenta serviu de instrumento mediatizador do aprender.

Pôde-se constatar, diante do diálogo suscitado, que a ferramenta caixa de atendimento é um instrumento dentro de ambientes de EAD valorizada pelos alunos e pelo professor-tutor.

Assim, comprovou-se que houve um acréscimo significativo da interatividade nos outros ambientes da sala de aprendizagem depois da troca de mensagens entre professor e aluno, favorecendo, neste contexto, as práticas educativas.

Diante da exposição das falas fica evidente que o alunado aprova essa ferramenta como espaço de apresentação de dúvidas, diálogo aberto e informal com o professor-tutor e estreitamento da relação docente e discente. Em tese, houve aumento na interatividade, favorecendo o desempenho dos alunos quanto à aprendizagem.

Sugere-se então, neste propósito, que ferramentas como esta sejam mais exploradas quando se tratar de ambientes virtuais de aprendizagem, servindo de subsídio para análise do professor-tutor em relação ao processo educativo.

REFERÊNCIAS

EAD. Disponível em:< <http://abed.org.br>>. Acesso em 04 nov.2009.

FREIRE, Paulo. **Pedagogia da Autonomia** – Saberes Necessários à Prática Educativa. 15. ed. São Paulo, Paz e Terra, 2000.

FORMIGA, Marcos. “A terminologia da EAD”; In **Educação a Distância: o estado da arte** (Org). São Paulo: Pearson Education do Brasil, 2009.

LITTO, Fredric; FORMIGA, Marcos. (Org). **Educação a Distância: o estado da arte**. São Paulo: Pearson Education do Brasil, 2009.

MATTAR, João. ”Interatividade e Aprendizagem”; In **Educação a Distância: o estado da arte** (Org). São Paulo: Pearson Education do Brasil, 2009.

MORAN, José Manuel (Org). **Novas tecnologias e mediação pedagógica**. 5ª ed. Campinas: Papyrus, 2000.

TEDESCO, Juan Carlos (Org). **Educação e Novas Tecnologias: esperança ou incertezas?** São Paulo: Cortez, 2004.

PRETI, Oresti (Org.). **Educação a Distância: Sobre discursos e práticas**. Brasília: Líber Livro Editora, 2005.

Daniela Alves de Lima Barbosa

Graduada em Pedagogia pela Faculdade de Educação Ciências e Letras Don Domênico, graduanda em Serviço Social pela Universidade de Ribeirão Preto, especialista em Psicopedagogia e concluinte das especializações em Docência e Pesquisa para o Ensino Superior pela Universidade Metropolitana de Santos e Educação Especial pela Universidade Federal do Rio de Janeiro.

E-mail: danielaalves@ig.com.br

E-mail: daniela.pedagoga24@gmail.com

Artigo recebido em 29/04/2010

Aceito para publicação em 06/07/2010



Para citar este trabalho:

BARBOSA, Daniela Alves de Lima. **A ferramenta caixa de atendimento como recurso pedagógico:** um relato de experiência na disciplina de estágio curricular supervisionado. Revista Paidéi@, UNIMES VIRTUAL, Volume 2, número 3, jul. 2010. Disponível em: <<http://revistapaideia.unimesvirtual.com.br>>. Acesso em: __/__/____.