

## LETRAMENTOS NO MUNDO DO TRABALHO: ESTUDO DE CASO DE UMA IMOBILIÁRIA <sup>1</sup>

Daniela Polizel PEREZ

Luane B. Casagrande e Souza PINTO

Natália Franzoni de OLIVEIRA

Orientadora: Profa. Dra. Márcia Rodrigues de Souza Mendonça

**Resumo:** O presente artigo corresponde aos resultados parciais de uma breve descrição etnográfica de eventos de letramentos e funções de materiais escritos em um ambiente extraescolar, especificamente em uma imobiliária. Compreende-se por evento de letramento situações em que os materiais escritos integram as interações sociais. A partir das observações feitas em campo, constatou-se que os participantes estão inseridos em inúmeros eventos de letramento, já que a escrita está presente em muitas atividades praticadas pelos mesmos. A relevância desta pesquisa é identificar, descrever e analisar eventos de letramento em ambiente de trabalho, uma vez que esse termo tende a ser usado apenas quando se analisa ambientes escolares.

**Palavras-chave:** *letramento; descrição etnográfica; imobiliária; evento de letramento; prática de letramento.*

### 1. INTRODUÇÃO

O presente trabalho consiste na descrição preliminar de eventos de letramento e ambiente de trabalho e da análise dos textos e suportes de escrita que neles circula. A imobiliária CD Imóveis, situada em Barão Geraldo, foi o local selecionado pelo grupo para observar tais eventos. Lá, pudemos observar diversas interações com materiais escritos, até mesmo de forma que não esperávamos e não imaginávamos.

Acreditamos que a relevância deste trabalho, mais especificamente no ambiente escolhido pelo nosso grupo, é identificar em ambientes extraescolares a presença de eventos de letramento, termo que costuma ser muito usado quando se trata dos ambientes escolares em detrimento de outros ambientes sociais, e observar em âmbitos diversos, com os quais entramos em contato cotidianamente, a existência desses eventos que nos passa despercebida na maioria das vezes.

---

<sup>1</sup> Trabalho desenvolvido sob a orientação da profa. Márcia Rodrigues de Souza Mendonça, na disciplina Letramentos: teoria e prática (componente do curso de Letras na UNICAMP).

## 2. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

O trabalho em questão corresponde a uma pequena pesquisa de campo, na qual buscamos descrever algumas práticas que acontecem por intermédio da escrita em uma imobiliária, sem a pretensão de nos aprofundarmos.

Alguns conceitos são fundamentais para o entendimento completo desta descrição. Assim sendo, faz-se necessário conceituá-los. Começamos pela definição de letramento. Sabe-se que letramento possui um conceito bastante amplo; neste trabalho, porém, tomemos letramento como “a participação nas práticas sociais que, de alguma maneira, envolvem a leitura e a escrita” (KLEIMAN, 1995, p. 14 *apud* ROJO, 2009). Merecem ser definidos também os conceitos de evento de letramento e prática de letramento. Evento de letramento é definido como “qualquer ocasião em que uma peça escrita integra a natureza das interações dos participantes e seus processos interpretativos” (HEATH, 1982:93, p. 56 *apud* LOPES, 2006). As práticas de letramento, por sua vez, configuram-se em unidades abstratas de análise que viabilizam a interpretação daquilo que é observável no evento; segundo Street “refere-se tanto ao comportamento quanto à conceitualização social e cultural que confere significado aos usos da leitura e/ou da escrita” (STREET, 1995, p. 57 *apud* LOPES, 2006).

Ao longo da descrição e da análise das práticas de letramento, poderá se observar que os participantes passam grande parte do dia trabalhando ao computador, o que nos remete ao conceito de letramento digital. Por letramento digital compreende-se

a capacidade que tem o indivíduo de responder adequadamente às demandas sociais que envolvem a utilização dos recursos tecnológicos e da escrita no meio digital. O letramento digital é mais que o conhecimento técnico. Ele inclui ainda habilidades para construir sentido a partir de textos multimodais, isto é, textos que mesclam palavras, elementos pictóricos e sonoros numa mesma superfície. Inclui também a capacidade para localizar, filtrar e avaliar criticamente informações disponibilizadas eletronicamente (CARMO, 2003 *apud* OLIVEIRA, 2006).

## 3. METODOLOGIA

Para realizar este trabalho, nos apoiamos em observações de campo feitas no dia 9 de maio de 2013, no período da tarde. Para complementar e documentar essas observações, fizemos entrevistas com os presentes no ambiente, além de fotografias. As entrevistas foram elaboradas de forma semiestruturada, pois já tínhamos em mente a direção de nossas perguntas e os assuntos de interesse, visando selecionar o que tinha relevância para a pesquisa em questão; todavia não possuíamos um número certo de perguntas, nem um roteiro exato. As entrevistas foram também gravadas em áudio para que as respostas estivessem documentadas e, caso precisássemos recorrer a elas posteriormente, obteríamos fidelidade no que foi dito e informado pelos entrevistados.

Para a realização dessa pesquisa, observamos uma tarde de trabalho no ambiente em questão, adotando alguns princípios da etnografia, tais como “(...) observar e ouvir, descobrir o que está acontecendo, fazer algumas inferências e então, planejar algum material escrito (...)”. (STREET, 2010, p. 46).

## 4. ANÁLISE DE DADOS

### 4.1. Instituição

O ambiente social observado é uma imobiliária, que pode ser definida como uma empresa que age como mediação de vendas e locações de imóveis, além da administração de informações e estado de preservação dos imóveis locados.

Visitamos a Imobiliária CD Imóveis, localizada na Avenida Dr. Romeu Tortima, em Barão Geraldo, Campinas. Sendo essa avenida uma das mais movimentadas da Cidade Universitária, ou seja, lugar de muita visibilidade devido ao fluxo de carros, uma vez que é um dos principais acessos para a Unicamp. Ponto estratégico para uma imobiliária que tem como principal objetivo comercial mediar vendas e locações para universitários da Universidade Estadual de Campinas (UNICAMP), da Pontifícia Universidade Católica de Campinas (PUCC) e da Faculdade de Campinas (FACAMP).

Para atuar no mercado imobiliário é necessário que a empresa seja credenciada no Conselho Regional de Corretores de Imóveis (CRECI). E no caso da CD Imobiliária, quem adentra a empresa pode ficar a par do credenciamento, uma vez que na porta, que dá acesso a sala de espera, está colada uma folha com o número credenciado. Juntamente com as informações sobre a situação do local (horário aberto para atendimento, ou seja, horário comercial) e do ambiente (presença de ar condicionado). A atitude de expor o número credenciado da empresa é uma forma de demonstrar a procura de legitimação de seus serviços.

### 4.2. Participantes

A Imobiliária CD Imóveis é administrada por dois sócios. Um deles, J.<sup>2</sup>, é formado em Estatística pela Unicamp, e foi quem nos recebeu no primeiro contato e permitiu que observássemos o ambiente de trabalho. O outro sócio, R., é formado em Publicidade e Propaganda, sendo o autor do logo da empresa e da ficha de captação que será apresentada mais adiante.



**Figura 1** - Material profissional da corretora Edna.

No primeiro contato, precisamos apresentar nossas carteiras estudantis para que J. pudesse confirmar as informações que demos. Posteriormente, ele ligou para seu sócio, R., para que juntos entrassem em um consenso sobre nosso pedido.

Era dia nove de maio de dois mil e treze, permanecemos no local por volta de três horas, a partir das catorze horas, ou seja, já havia passado o tempo de intervalo para o almoço, portanto,

---

<sup>2</sup> Os nomes dos participantes da pesquisa estão abreviados ao longo do artigo para preservar suas identidades.

já estavam em expediente normal. Nós, as três integrantes do grupo, fomos juntas, até o local, e de imediato' foi nos dada a permissão para ficarmos à vontade para a análise, podendo circular nas principais salas, com exceção dos ambientes com portas fechadas. No ambiente, observando as interações sociais que ocorriam, e pudemos perceber que há um grande intercâmbio de informações dos sócios entre si e deles com os corretores, principalmente do R., já que a sua mesa está situada no mesmo ambiente em que os corretores se encontram, como veremos a seguir com a descrição do ambiente.

No total, são nove funcionários, entre eles estão os corretores, a auxiliar administrativa, A. V., e a recepcionista, C. Todos utilizam computadores ou notebooks, sendo de responsabilidade de cada corretor ter seu próprio notebook, câmera digital para registrar os imóveis para venda ou locação e anexar no cadastro do imóvel no site da imobiliária (que também será apresentado mais adiante), e seu próprio veículo.

Há circulação de muitos papéis, tanto de uso pessoal de cada função social, seja ele de sócio, corretor, auxiliar administrativa, ou entre eles, por meio de e-mails e post-it<sup>3</sup>. Cada um possui uma agenda com as anotações profissionais e pastas para armazenar documentos.

Já a interação vendedor-comprador dos serviços oferecidos pela imobiliária pode se dar por telefone ou via e-mail, sendo possível a iniciativa vinda do corretor ou do dono do imóvel ou quem procura um. Quando entrevistamos a corretora E., ela nos disse que o e-mail do cliente pode ser tanto formal quanto informal e que no momento atual, as pessoas estão entrando em contato mais informalmente. Disse primeiramente que a variação linguística do e-mail depende muito da instrução do cliente, mas que não é sempre que é perceptível só pelos termos empregados no contato e que às vezes pode até se enganar no pré-julgamento.

Foi possível observar que os corretores em geral demonstram certo domínio em falar ao telefone e escrever simultaneamente, o que pode ser explicado pela exposição constante a essa prática, fato que possibilita desenvolvimento e agilidade suficientes para executar bem as duas ações. Conclui-se, assim, que os participantes apresentam domínio sobre a prática de letramento de se comunicar oralmente ao mesmo tempo em que realizam anotações.

A recepcionista C. também faz uso intenso do telefone, na maioria das vezes, ao mesmo tempo em que digita ou escreve, ainda mais quando a pessoa que ligou não consegue falar com quem deseja; sendo assim, ela anota o nome e o número para o retorno da ligação. Também é responsável pela organização dos documentos, como contratos de locação ou venda, que serão arquivados em pastas suspensas.

É de responsabilidade da auxiliar administrativa A. V. os serviços de bancos, ela preenche os cheques enquanto que os sócios assinam. Ela também administra documentos, entre eles os cadastros e os contratos que ainda não foram fechados.

Os documentos que não foram arquivados por possíveis motivos como: falta de assinatura, dúvida que precisa ser sanada por uma pessoa em especial ou por erros

---

<sup>3</sup> Post-it é, na verdade, uma marca que representa metonimicamente pequenos papéis que vêm em bolquinhos com adesivo no verso para que se possa fixar em um local de visibilidade, eficaz na troca de bilhetes rápidos.

encontrados permanecem no suporte suspenso para serem refeitos. O suporte auxilia na organização desses documentos para que sejam encontrados com mais facilidade, sendo permitida a divisão desses documentos em três seções conforme a natureza do arquivo.

Cada corretor possui um cartão padronizado com o seu nome e contato, número de telefone e e-mail. Essa é uma forma para que um possível cliente contate o corretor em questão.

#### 4.4. Descrição do ambiente

A fachada do local, como pode ser visto na figura 1, traz um apelo publicitário significativo, com placa para público-alvo. Encontra-se na frente também, uma caixa de correio.

Assim que entramos pela porta em que estão anunciados o número do CRECI e a presença de ar condicionado, vimos uma sala de espera em que estão dispostos vários sofás, uma cesta de revistas e jornais e um quadro na parede e do seu lado uma etiqueta com o nome da pintora e o seu valor, o que deixa claro que está à venda. É viável a suposição da relação entre a imobiliária e a pintora de obras de arte que podem decorar os imóveis, o que não deixa de ser uma percepção da junção de um bom negócio para ambas as partes.

Há, também, uma cesta de revistas e jornais que é muito importante simbolicamente para a nossa análise. Ela representa mais do que simplesmente a busca para entreter o cliente na demora por um atendimento, mas a escolha de um entretenimento que exige a interação com a escrita. Estão presentes na cesta o *Jornal Correio Popular*, revistas *Caras*, *Veja*, *Casa Cor*, além de uma revista com um nome que remete a algo imobiliário, chamada *Residenciais*.

O próximo ambiente é o espaço de atendimento, onde se encontram a mesa da recepcionista e mais outra em que estão muitos cartões, incluindo de alguns corretores e de serviços residenciais, como de limpeza e manutenção de piscinas e jardinagem.

Outro item na sala é o claviculário, onde estão as chaves dos imóveis administrados pela imobiliária. As chaves estão separadas em grupos que as diferenciam, sendo eles: vendas, locação, kitnet e imobiliária. Além disso, cada chave possui uma legenda com as informações importantes que servem para caracterizar o imóvel no momento da busca, distinguindo-a das outras.

O que mais nos chamou a atenção de uma maneira divertida é na identificação do quadro de chaves, em que se está escrito entre parênteses, como se fosse uma legenda para uma palavra tão em desuso como claviculário, a seguinte expressão “troço de chaves”. Isso nos dá a possibilidade de refletir uma capacidade dos participantes do ambiente social de distinguir a formalidade de uma palavra e uma possível legenda mais próxima do cotidiano.

Ao lado, em uma sala mais reservada que também serve de atendimento que se dá de porta fechada, está uma mesa redonda com algumas cadeiras e na parede um



Figura 2 – Mesa de atendimento em que se encontram cartões publicitários.

mapa da região de Campinas. A presença de uma calculadora não é inesperada uma vez que o ambiente imobiliário pressupõe seu uso para negociações e outros cálculos.

O próximo ambiente é a sala em que ficam todos os corretores, um dos sócios e a auxiliar administrativa. A sala é espaçosa e os funcionários se dispõem ao entorno dela. A mesa do sócio é separada, assim como a sua cadeira é diferenciada, o que pressupõe uma hierarquia. É nessa sala que se dá a maior parte das interações, onde os corretores



Figura 3 – Claviculário.

executam suas atividades, como criar e atualizar os cadastros dos imóveis no site da imobiliária. O último espaço que observamos, já que os demais são a cozinha e os banheiros, está a mesa do sócio J., lugar onde também é feito atendimentos por ele. Encontra-se em cima da mesa listas telefônicas, calculadora, agenda, notebook, telefone, materiais que são usados na escrita e livro com tema empreendedor.

que também nos chamou a atenção foi o aviso na parede solicitando para que não se jogue copo com líquido no lixo e ao final o agradecimento (“obrigada!”), pressupondo um locutor feminino, o que fica claro ser da auxiliar administrativa A. V. que tem sua mesa ao lado desse aviso.

O último espaço que observamos, já que os demais são a cozinha e os banheiros, está a mesa do sócio J., lugar onde também é feito atendimentos por ele. Encontra-se em cima da mesa listas telefônicas, calculadora, agenda, notebook, telefone, materiais que são usados na escrita e livro com tema empreendedor.

## 5. DESCRIÇÃO E ANÁLISE DE PRÁTICAS DE LETRAMENTO

Ao longo do dia os funcionários da imobiliária estão inseridos em inúmeros eventos

de letramento, já que a escrita está envolvida na maior parte de suas atividades. Por este motivo, os principais eventos estarão destacados ao longo do texto, para que melhor se entenda sua análise e descrição.

Figura 4 – Ficha de captação utilizada para o cadastro de imóveis no site da Imobiliária.

O primeiro evento de letramento que encontramos neste meio consiste na **captação do imóvel**. Os donos de imóveis que têm interesse em fazer negócio com a CD Imóveis entram em contato com os corretores via e-mail ou telefone. Quando a relação é estabelecida por e-mail, fica clara a presença da escrita; quando o contato é feito por telefone, ainda assim a escrita faz intermédio dessa relação, pois os corretores anotam rapidamente, em qualquer pedaço de papel, o nome do dono do imóvel, o telefone para contato, o endereço do imóvel e a categoria do mesmo (casa, kitnet ou apartamento).

Depois passam estes primeiros dados para uma tabela de captação, na qual assinam seus

nomes na frente do imóvel coletado, mostrando que ele é o responsável por agendar a visita àquele imóvel e prosseguir com as negociações.

O segundo passo consiste na visita ao imóvel. Nesse ato, o corretor observa as características do local e faz um rascunho, em seu próprio caderno, no qual descreve o imóvel rapidamente (número de quartos, banheiros, salas etc.). É neste momento também que são tiradas as fotos.

Após essa etapa, ambas as partes, corretor e proprietário do imóvel, conversam e chegam a um acordo. Caso o dono do imóvel opte pela imobiliária, o corretor do imóvel segue com a etapa seguinte da negociação, que conseqüentemente também envolve a escrita.

Percebe-se, então, que materiais como agendas e cadernos são fundamentais no dia-a-dia dessas pessoas, já que devem organizar o que farão em cada momento, quando encontrarão os donos dos imóveis ou também os locatários da imobiliária. O rascunho é um gênero textual muito presente nestas situações, já que os corretores geralmente recorrem a rápidas anotações, que serão formalizadas posteriormente.

Logo é o momento do **preenchimento da ficha da casa**. A ficha é onde o proprietário do imóvel coloca todos os atributos de sua propriedade. Como dito anteriormente, esta ficha é elaborada por um dos sócios da imobiliária; portanto, até mesmo o dono da imobiliária, ao criar a ficha, faz grande uso da escrita, já que tem de exigir que todos os dados do imóvel estejam escritos. Há, também, a presença de imagens na ficha, o que chama a atenção, já que a linguagem não verbal também está presente nesse tipo de documentação.

Quando a negociação entre corretor e proprietário chega ao fim, inicia-se outro evento de letramento, o **cadastro**, o qual ocupa a maior parte do tempo do corretor enquanto ele está na imobiliária. Estando com todos os dados do imóvel, ele se conecta ao sistema *I-Value* faz o cadastro do novo cliente conquistado. Além disso, preenche um formulário com todas as características dos imóveis, chegando ao fim com o anexo das fotos. Ao término do cadastro, todas as informações necessárias seguem para o site da CD Imóveis, onde os interessados em locação ou venda de imóveis podem pesquisar.

Neste evento, o corretor utiliza suas capacidades de leitura e escrita, uma vez que

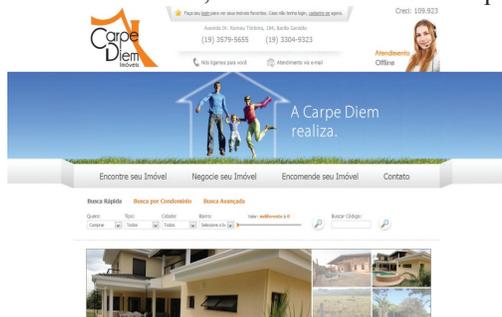


Figura 5 – Layout do site da imobiliária. Fonte: site da imobiliária Disponível em: <<http://www.carpediemimoveis.com.br>>

deve ler o formulário online e preencher o que é solicitado. Defronta-se aqui com o letramento digital, já que o corretor está utilizando os recursos tecnológicos da escrita no meio digital.

Estando todos os dados digitalizados, a ficha da casa juntamente com os documentos do imóvel e de seu proprietário, exigidos pela imobiliária, são arquivados em pastas suspensas.

Ao receber a chave do imóvel, a recepcionista da imobiliária etiqueta a mesma, colocando o código atribuído

àquele imóvel, o endereço e o valor de locação ou venda. A seguir, a chave é colocada no claviculário, onde há a separação dos imóveis por categoria (venda, locação ou kitnet). Essa ação também consiste em uma prática de letramento, já que a escrita está sendo utilizada com fins organizacionais.

Os eventos de letramento descritos acima foram os mais focalizados durante nossa pesquisa. Contudo, a escrita está presente em outras atividades dessa empresa, as quais seguem brevemente expostas abaixo.

Quando alguém se interessa por determinado imóvel, existe o **preenchimento de um contrato**, no qual ambas as partes, locatário e imobiliária, assinam um papel, mostrando estarem cientes de suas obrigações. Portanto, a escrita é fundamental nesse contexto, já que tudo o que foi escrito naquele contrato deve ser seguido. Assim sendo, o contrato é a garantia de tudo o que foi combinado oralmente, demonstrando o valor da escrita na esfera.

O **serviço de banco** é feito por uma das funcionárias. Ela é quem preenche os cheques. Isso requer conhecimento e habilidade de mais uma prática de letramento. Ao chegar ao banco, ela se depara com diversos procedimentos em que precisa utilizar a leitura e a escrita.

Analisando esta mini descrição de práticas de letramento que buscamos encontrar no ambiente imobiliário, nota-se o quanto a escrita está presente no trabalho das pessoas. Há ainda, entre os funcionários, comunicação via bilhete, outro gênero textual, que embora seja bastante informal, apresenta extrema importância. No ambiente físico da imobiliária, a escrita também está presente em anúncios, revistas, jornais, orientações do tipo “jogue o lixo no lixo”.

## 6. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A atividade de observação das interações sociais permeadas pela escrita na imobiliária possibilitou uma melhor compreensão dos conceitos apresentados teoricamente, já que na prática, entendem-se melhor as teorias.

Iniciamos o trabalho de descrição etnográfica sem consciência do que encontraríamos para analisar e aos poucos fomos percebendo a forte presença da escrita no ambiente comercial que visitamos. O exercício da descrição nos ajudou a prestar mais atenção em pequenos detalhes que podem ser importantes em uma pesquisa tanto documental quanto com viés etnográfico como esta.

A partir dessa experiência, podemos olhar para as interações em ambientes extraescolares por outra perspectiva, valorizando-as assim como é valorizado no ambiente escolar, uma vez que a primeira é tão rica em detalhes quanto a última.

---

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

LOPES, Iveuta de Abreu. **Cenas de Letramentos Sociais**. Recife: Programa de Pós-Graduação em Letras da UFPE, 2006. Cap. 1, p. 21-73.

OLIVEIRA, Rafaela Calixto de. **Letramento digital**. Disponível em: <<http://www.artigos.com/artigos/humanas/letras/letramento-digital-7482/artigo/#.UaeWIEC1Hzw>>. Acesso em: 21 maio 2013.

ROJO, Roxane Helena Rodrigues. **Letramentos múltiplos, escola e inclusão social**. São Paulo, SP: Parábola Editorial, 2009.

STREET, Brian V. Os novos estudos sobre o letramento: histórico e perspectivas. In: MARINHO, Marildes; CARVALHO, Glicinei Teodoro. **Cultura escrita e letramento**. Belo Horizonte: Editora UFMG, 2010. p. 33-53.