

LETRAMENTOS NO MUNDO DO TRABALHO: PRÁTICAS DE LEITURA, ESCRITA E ATIVIDADES – ESTUDO DE CASO

Natália Franzoni de OLIVEIRA
Orientadora: Profa. Dra. Márcia Rodrigues de Souza Mendonça

Resumo: O presente trabalho visa apresentar os pontos principais de um estudo de caso que vem sendo desenvolvido na área de letramentos do trabalho, o qual tem como objetivo geral buscar um aprofundamento quanto ao modo como se organizam os eventos e práticas de letramento existentes em uma imobiliária, ou seja, identificar e descrever as ações dos trabalhadores que estejam permeadas por práticas de leitura e escrita. Na perspectiva desta pesquisa, “(...) letramento é mais bem compreendido como um conjunto de práticas sociais que podem ser inferidas a partir de eventos mediados por textos escritos” (BARTON & HAMILTON, 2000, p. 8). Propõe-se também, neste breve artigo, a expor os resultados preliminares de tal pesquisa, descrevendo um dos eventos de letramentos identificados durante o trabalho, a saber, o cadastro de imóveis.

Palavras-chave: Linguística Aplicada; letramento; letramento no trabalho; eventos de letramento.

1. INTRODUÇÃO

O presente trabalho tem como foco a apresentação das características gerais de uma pesquisa de iniciação científica, a qual foi contemplada com uma bolsa de Iniciação Científica pelo Programa Institucional de Bolsas de Iniciação Científica (PIBIC) do CNPq.

Tal pesquisa consiste em um estudo de caso desenvolvido na área de letramentos no trabalho e que tem como objetivo geral a busca por um aprofundamento quanto ao modo como se organizam os eventos e práticas de letramento existentes em uma imobiliária. Sendo o local de pesquisa uma imobiliária, ou seja, um local de prestação de serviços, realça-se nosso intuito em trabalhar com o letramento em ambientes extraescolares, já que muitas vezes o termo letramento é pensado e/ou associado somente ao ambiente escolar, desviando nossa atenção da presença e importância da leitura e da escrita nos diversos ambientes sociais.

Ademais, este trabalho focaliza a apresentação dos resultados preliminares da pesquisa, incluindo a descrição e análise de um dos eventos de *letramento* já identificados durante o primeiro semestre de pesquisa, qual seja, o cadastro de imóveis.

2. JUSTIFICATIVA

A justificativa para a realização da pesquisa decorre do pequeno número de estudos acerca do letramento na área do trabalho, principalmente no Brasil, tema esse tão importante para que melhor se conheçam as práticas de leitura e escrita profissionais e haja, assim, por exemplo, uma melhor preparação para o mercado de trabalho. Além disso, como ressalta Luz (2007), a construção da cultura escrita no Brasil não se restringiu à difusão da instrução nas escolas, mas estendeu-se às relações das letras com os diferentes grupos da sociedade, inclusive no âmbito do trabalho, que, mesmo em meio às dificuldades, organizavam-se em busca desse conhecimento. Como exemplo, Luz (2007) destaca a *Sociedade dos Artistas Mecânicos e Liberais de Pernambuco*, corporação fundada em 1841 que se dedicava à instrução e qualificação profissional dos operários locais por meio do oferecimento de cursos profissionalizantes. No entanto, com o decorrer das aulas na corporação, percebeu-se que as mesmas demandavam um conhecimento não dominado pelos trabalhadores e que era de extrema necessidade para o efetivo aprendizado profissionalizante, quais sejam, a leitura e a escrita.

Considerando, assim, a perspectiva de que as práticas de leitura e escrita sempre perpassaram diversos ambientes de trabalho, estando fortemente ligadas a sua estruturação e à constituição da cultura escrita do país, acreditamos que adentrar nas práticas de leitura e escrita presentes no mercado de trabalho contemporâneo ajude a enxergar como se dão tais relações atualmente.

3. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

Para que melhor se compreenda o abarcamento desta pesquisa, apresentam-se, a seguir, os principais conceitos que embasam o estudo, a começar pela definição de letramento. Na perspectiva desta pesquisa, “(...) letramento é mais bem compreendido como um conjunto de práticas sociais que podem ser inferidas a partir de eventos mediados por textos escritos” (BARTON & HAMILTON, 2000, p. 8). Acresce-se a essa definição a formulação de Kleiman (1995, p. 19): “podemos definir hoje o letramento como um conjunto de práticas sociais que usam a escrita, enquanto sistema simbólico e enquanto tecnologia, em contextos específicos, para objetivos específicos.”.

Tendo definido o letramento e considerando que, nesta pesquisa, objetivamos descrever os eventos e práticas de letramento dos profissionais com base em observações de campo, ressaltamos os estudos de Barton & Hamilton (2000), nos quais são delimitadas as diferenças entre eventos e práticas de letramento:

(...) as práticas de letramento são formas gerais de cultura, vivências que ancoram os usos da modalidade escrita e por meio das quais os indivíduos interagem durante suas vidas; essas práticas, no entanto, não são unidades observáveis de comportamento, uma vez que envolvem valores, atitudes, sentimentos e relações sociais. (...) Os eventos de letramento são episódios observáveis que resultam de práticas e são moldados por essas mesmas práticas. (BARTON; HAMILTON, 2000, p. 7-8).

A partir dessas considerações, percebe-se que Barton e Hamilton (2000) inserem os eventos de letramento no interior das práticas, como sendo a parte visível das mesmas.

Destaca-se, então, de acordo com Fraenkel (2010), que os eventos e práticas de letramento dos trabalhadores a serem pesquisados devem ser analisados e estudados de maneira contextualizada, já que são bastante singulares e específicos, estando ligados diretamente às atividades desempenhadas pelos profissionais e às relações identitárias e de poder que se estabelecem.

4. OBJETIVOS

Tendo estabelecido a base teórica da pesquisa, delimitaremos agora os principais objetivos deste estudo, sendo o principal deles, como já se evidenciou acima, a identificação e descrição das ações dos trabalhadores do setor imobiliário que estejam perpassadas por práticas de leitura e escrita, a fim de depreender, posteriormente, as práticas de letramento. Para alcançar tal objetivo, adotamos, com base em Hamilton (2000), quatro categorias de análise e descrição dos eventos de letramento, sendo eles: *participantes* - pessoas que interagem com os textos escritos -, *ambientes* - locais físicos em que a interação acontece -, *artefatos* - acessórios envolvidos na interação-, e *atividades* - ações realizadas pelos participantes. Como a terceira categoria de análise, *artefatos*, abarca, também, os textos escritos como um tipo de acessório, pretende-se trabalhar com a identificação dos gêneros escritos presentes no dia a dia dos funcionários, sejam eles institucionais ou não.

Um último objetivo a ser destacado é, portanto, identificar conjuntos e sistemas de gêneros presentes no local de pesquisa. De acordo com Bazerman (2005, p. 32), “um conjunto de gêneros é a coleção de tipos de textos que uma pessoa num determinado papel tende a produzir.”, e a importância em verificar os gêneros utilizados por um profissional é justificada pelo autor por possibilitar, em certa medida, o mapeamento de grande parte do trabalho desse profissional. O sistema de gêneros, por sua vez, “(...) compreende os diversos conjuntos de gêneros utilizados por pessoas que trabalham juntas de uma forma organizada, e também as relações padronizadas que se estabelecem na produção, circulação e uso desses documentos.” (BAZERMAN, 2005, p. 32). Sendo assim, ao apontarmos o sistema de gêneros do local, esperamos identificar a sequência, a função e o papel institucional do uso e circulação de certos tipos de texto, o que pode contribuir para melhor entender parte do sistema de atividades do local e ampliar a compreensão sobre a relação entre os usos da escrita e a organização desse local de trabalho.

5. METODOLOGIA

Por se tratar de uma pesquisa cujo principal objetivo é identificar e descrever as ações profissionais que estejam embasadas em práticas de leitura e escrita, dois aspectos metodológicos são de fundamental importância na coleta e geração de dados, quais sejam: a observação direta das situações, ou seja, o trabalho de campo, e a realização de pequenas entrevistas semiestruturadas. Acrescenta-se a isso, as fotografias do ambiente e também dos documentos que circulam no local.

A coleta e geração de dados é uma demanda contínua da pesquisa já que, para uma identificação mais detalhada dos eventos de letramento e, conseqüentemente, um melhor entendimento acerca das práticas profissionais que estejam perpassadas pela leitura e a escrita, faz-se necessário que estejamos imersos no ambiente de pesquisa. A importância de tal imersão, ou seja, a justificação do trabalho de campo como uma ferramenta metodológica imprescindível para um estudo de caso como este, está fundamentada na própria teorização de eventos e práticas de letramento aqui adotada, pois se os eventos de letramento são a parte observável das atividades realizadas pelos trabalhadores, a observação direta do funcionamento de tal ambiente é de grande necessidade para a identificação de eventos mediados por textos escritos que ajudarão, posteriormente, na inferência das práticas sociais presentes no local.

6. CARACTERÍSTICAS DA PESQUISA

A pesquisa, iniciada em agosto de 2014, tem duração de um ano, e a coleta e geração dos dados preliminares já ocorreu, estando, agora, em fase inicial de análise, referente à descrição dos principais eventos de letramento em que estão envolvidos os participantes, bem como à identificação dos gêneros escritos.

A pesquisa vem sendo realizada na imobiliária E. I.¹, localizada na cidade de Mococa, SP. A empresa conta com dezessete funcionários distribuídos entre os seguintes departamentos: locação, habitação e financiamento, vendas e realização de projetos, sendo que seis dos funcionários tem colaborado como voluntários da pesquisa. Vale ressaltar que nossa pesquisa não inclui, por dois motivos, o departamento de realização de projetos como objeto de pesquisa: primeiro, por ser o menor departamento da E. I., composto por apenas um funcionário; segundo, devido à duração da pesquisa, já que não seria possível debruçar a fundo sobre todos os departamentos no período de um ano, o que nos fez optar pelo estudo dos departamentos de locação, habitação e financiamento e vendas.



Figura 1: Fachada da imobiliária E. I.

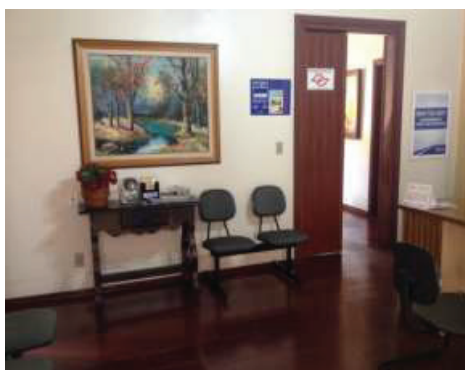


Figura 2: Hall de entrada da E. I.

¹ O nome da imobiliária será abreviado ao longo do texto por motivos de preservação de identidade da empresa e de seus funcionários.

7. DESCRIÇÃO E ANÁLISE DE UM EVENTO DE LETRAMENTO

Descreveremos agora, com base nas quatro categorias de análise de Hamilton (2000) já referidas acima, um dos eventos de letramento identificados no departamento de locação durante a pesquisa, a saber, o cadastro de imóveis a serem locados.

No departamento de locação, o cadastro de imóveis é realizado quando uma pessoa procura a imobiliária com o interesse em alugar seu imóvel a terceiros, fazendo desta empresa a responsável pela intermediação dos negócios. No primeiro contato com a E. I., o cliente conversa com o funcionário responsável e é, então, informado das condições impostas pela imobiliária para locar um imóvel, como por exemplo, o valor de comissão cobrado no aluguel mensalmente pela prestação de serviços.

Decidido pelo negócio, o cliente deve preencher uma *Ficha de Cadastro de Imóveis*, disponibilizada pelo funcionário da imobiliária, na qual constam, por exemplo, o endereço do imóvel, a descrição geral do mesmo, o valor do aluguel e o nome do proprietário.

No verso do documento, há ainda um campo a ser preenchido para a autorização da locação, bem como para que a imobiliária possa realizar a publicidade do imóvel (colocação de placas, divulgação no site, etc.). Nessa etapa, o funcionário da imobiliária é responsável apenas por colocar o código de referência do imóvel e verificar se as informações passadas condizem com a real situação do imóvel, além de arquivar, posteriormente, juntamente com os outros documentos do cliente, essa ficha.

Feito isso, o funcionário responsável deverá fazer o cadastro do respectivo imóvel no sistema digital da imobiliária. Acessando o sistema *A-Commerce*, no desktop do computador, o funcionário vai ao índice das atividades de locação e seleciona o tópico Cadastro de Imóvel. É aberta, então, uma janela, na qual o funcionário preenche os dados solicitados de acordo com a Ficha de Cadastro de Imóveis, preenchida previamente.

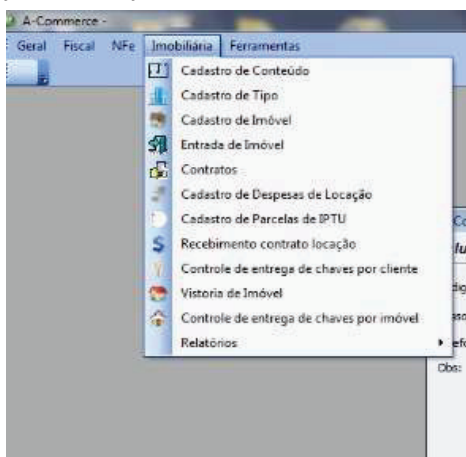


Figura 3: Índice do Sistema A-Commerce

Cód.	Descrição	Quantidade
001	DORMITÓRIO	3
002	SALA	1
004	COZINHA	1
038	WC SOCIAL	1
005	GARAGEM COBERTA	2

Figura 4: Cadastro de imóveis no sistema A-Commerce

Posteriormente, o funcionário redige um pequeno texto, no qual insere as principais informações do imóvel (código de referência, valor do aluguel, localização do imóvel, principais características). Tal documento vai para a pasta *Residencial*, na qual há a descrição de todos os imóveis que estão disponíveis para locação para que, quando chegue um cliente interessado em locação, o funcionário possa lhe mostrar as opções que coincidem com sua procura.



Figura 5: Pasta *Residencial*

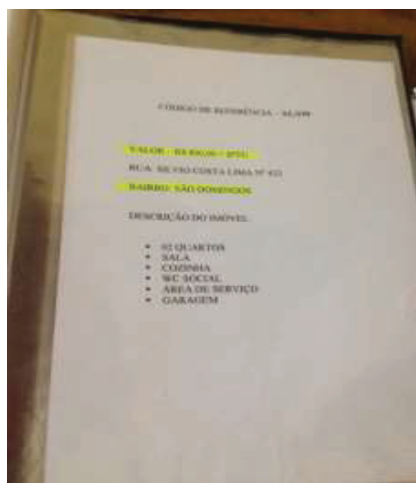


Figura 6: Texto redigido para ser arquivado na pasta *Residencial*

Como se vê, tentou-se descrever e analisar o evento acima tendo por base as categorias delimitadas por Hamilton (2000). Todavia, para que haja melhor compreensão do evento observado, construímos uma tabela (Figura 7) para cada evento de letramento analisado, na qual as categorias estão minimamente detalhadas.

Evento: cadastro de imóveis		
	Descrição	Observações
Participantes	Funcionário do departamento de locação responsável pelo negócio em questão; cliente interessado em colocar seu imóvel para locação.	Como o foco são os eventos de letramento no trabalho, focalizamos as atividades dos funcionários e não dos clientes.
Ambientes	Sala do departamento de locação.	
Artefatos	<u>Instrumentos</u> : computador; sistema digital da imobiliária; pastas de arquivamento; <u>Gêneros</u> : <i>Ficha de Cadastro de Imóveis</i> ; Ficha de cadastro do imóvel gerada pelo sistema A-Commerce; texto contendo as principais informações do imóvel;	De acordo com Hamilton (2000), os textos utilizados na interação são incluídos na categoria dos artefatos.
Atividades	Preenchimento da ficha de cadastro (maior parte preenchida pelo cliente); realização do cadastro digital do imóvel; arquivamento de documentos; produção do texto a ser arquivado na pasta <i>Residencial</i> .	

Figura 7: Evento de letramento com as categorias de Hamilton (2000) devidamente delimitadas

8. CONCLUSÕES PRELIMINARES

Observando a descrição acima realizada e tendo por base os diversos outros exemplos de descrição de eventos de letramento encontrados, acreditamos que a análise de dados vem corroborando as expectativas da pesquisa e confirmando os resultados esperados, pois as conclusões preliminares já permitem apontar uma grande dependência das práticas de leitura e escrita para a organização desse ambiente de trabalho.

Uma segunda conclusão a que se chega é a alta frequência de uso de ferramentas digitais por parte dos funcionários no desenvolvimento de suas ações, defrontando-nos, assim, com as práticas de letramento digital, já que o funcionário está utilizando os recursos tecnológicos da escrita no meio digital. Será necessário, portanto, um posterior adentramento nas teorias do letramento digital para que melhor se compreenda o todo da pesquisa.

Outro ponto a ressaltar é que, embora a pesquisa esteja focalizando a descrição dos eventos e a inferência das práticas de letramento, tem-se atentado também às relações de poder encontradas no local. Observa-se, por exemplo, que o cliente não possui muita liberdade de escolha na maneira como deseja realizar os procedimentos necessários para o fechamento de um negócio ou nos dados que deseja fornecer, não porque a imobiliária em questão não queira atender satisfatoriamente às vontades de seu cliente, mas sim

por existir uma forte ingerência da esfera legal na esfera comercial. Isso significa que as etapas a serem realizadas possuem uma sequência de atividades e uma demanda de documentação, por exemplo, bastante rígidas.

Por último, ressaltamos nossa confiança na capacidade deste estudo em contribuir para um maior entendimento acerca do letramento no mundo do trabalho, um campo de pesquisa relativamente novo no Brasil, e, assim, poder trazer acréscimos às pesquisas científicas do país, em especial à área de estudos da linguagem.

9. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- BARTON, D.; HAMILTON, M. et al. (2000). *Situated literacies: reading and writing in context*. Londres; New York, NY: Routledge, p. 1-34.
- BAZERMAN, C. (2005). Gêneros textuais tipificação e Interação. Ângela Paiva Dionísio, Judith Chamblis Hoffnagel (orgs.). Revisão técnica Ana Regina Vieira et al. São Paulo: Cortez Editora, p. 19-46.
- FRAENKEL, B. (2010). A pesquisa sobre os escritos do trabalho na interface entre linguística e antropologia. In: *Cultura escrita e letramento*. Marildes Marinho, Gilcinei Teodoro Carvalho (orgs.). Belo Horizonte: editora UFMG.
- HEINING, O. L. O. M. & FRANZEN, B. A. (2012). A leitura e a escrita no mundo do trabalho e no mundo da academia: construindo intersecções. Disponível em: <http://www.ucs.br/etc/conferencias/index.php/anpedsul/9anpedsul/paper/viewFile/327/637>. Acesso em: 19 de agosto 2013.
- KLEIMAN, A. (1995). *Os significados do Letramento*. Campinas, SP: Mercado das Letras.
- SOARES, Magda. (2004). Alfabetização e letramento: caminhos e descaminhos. *Revista Pátio* n.29, fev/abr 2004. Disponível em: <http://pt.scribd.com/doc/18892732/Artigo-Alfabetizacao-e-Letramento-Magda-Soares1>. Acesso em: 17 de fevereiro 2014.
- LUZ, I. M. (2007). Negros com passos letrados: a ação educativa da sociedade dos artistas mecânicos e liberais de Pernambuco (1840-1860). In: GALVÃO, A. M. O. et al (Orgs.). *História da cultura escrita: séculos XIX e XX*. Belo Horizonte: Autêntica.
- STREET, Brian V. (2010). Os novos estudos sobre o letramento: histórico e perspectivas. In: MARINHO, Marildes; CARVALHO, Glicinei Teodoro. *Cultura escrita e letramento*. Belo Horizonte: Editora UFMG, p. 33-53.