

COMUNICAÇÃO ATRAVÉS DA ESCRITA E DE OUTRAS FORMAS DE REPRESENTAÇÃO NO LOCAL DE TRABALHO

MARIA ALICE ANDRADE DE SOUZA DESCARDECI
(CEFET-PR)

ABSTRACT

The participation of writing and other forms of representation of messages in communication in the workplace is discussed in this article. Literacy studies (Levine, 1986; Stercq, 1993; Barton, 1994; Olson, 1994; Kleiman, 1995) and a theory on social semiotics (Kress, 1993; Kress & van Leeuwen, 1996) orientate the discussion. Documents collected at a workplace from the public sector in Brazil are described and also compared with papers utilised to select potential workers for that workplace. It is known from a previous study (Descardeci, 1992) that outcomes of the selection process of newcomers do not always attend the employer's expectations regarding the performance of them at work. This happens, in part, because the process of selection does not access the knowledge needed to complete the communicational demands of that workplace. Consequently, some sectors of that particular workplace register a high rate of turnover. Failure on such a kind of selection process is a concern in the hole country, specially regarding recruitment for low qualified jobs.

INTRODUÇÃO

Este artigo discute a maneira como o código escrito e outras formas de representação utilizadas na composição de mensagens participam das demandas de comunicação em um local de trabalho. Estudos sobre letramento (Levine, 1986; ALBSU, 1992; Stercq, 1993; Barton, 1994; Olson, 1994; Kleiman, 1995), comunicação no local de trabalho (Cope, 1994; Gee et. al., 1996; Lankshear et al., 1997) e a teoria da semiótica social (Kress, 1993; Kress & van Leeuwen, 1996) orientam essa discussão.

Pesquisas na área de letramento no local de trabalho mostram que, sob o ponto de vista dos empregadores, o domínio de habilidades de leitura e escrita são primordiais para o bom desempenho dos trabalhadores em suas profissões (Levine, 1986; ALBSU, 1992; Stercq, 1993). Conseqüentemente, processos de seleção de trabalhadores em potencial buscam testar o domínio da escrita, na grande maioria das vezes. Em decorrência disso, surgem no mercado de trabalho barreiras de letramento das mais variadas, algumas impedindo os indivíduos de conseguirem um emprego, outras de o executarem com sucesso, ou mesmo de progredirem no local de trabalho ou de participarem de programas de treinamento em serviço.

Levine e Stercq, em diferentes estudos, apontam que recrutamento e seleção de pessoal têm sido feitos através da utilização do código escrito, basicamente. O recrutamento de pessoal, por exemplo, normalmente é feito através de anúncios em jornais, enquanto o processo de seleção dá-se, quase sempre, através de fichas de

cadastro e provas escritas. Observaram esses autores que nem sempre as habilidades de escrita são primordiais para o desempenho de tarefas naqueles locais de trabalho, como pensam os empregadores.

Recentes estudos mostram que a organização do local de trabalho tem mudado drasticamente nas últimas décadas (Cope, 1994; Gee et. al., 1996; Lankshear et. al., 1997), e continuará mudando, devido aos constantes avanços tecnológicos da era moderna, que nos imprimem mudanças nas relações sociais. Os trabalhadores têm sido solicitados a desempenharem tarefas em grupos, sendo que cada membro do grupo deve conhecer a tarefa do outro, estando preparado para substituí-lo numa eventualidade. Tal realidade cria no trabalhador a necessidade de ser flexível em suas habilidades, e de ser um bom aprendiz. Suas responsabilidades no trabalho também incluem solução de problemas e tomadas de decisão, atribuições antes sob a responsabilidade apenas da supervisão ou gerência.

Como resultado dessa “nova organização” do trabalho, a eficiência dos trabalhadores em comunicarem-se uns com os outros, bem como com suas chefias, passa a ser a chave principal do sucesso de uma empresa. As demandas por produção e interpretação de informações requerem a utilização de uma gama de formas de representação, nas quais recursos visuais, como códigos de cores, diagramação de páginas, dentre outros, dividem com o código escrito o espaço da página. Assim, letramento, no sentido de domínio do código escrito, passa a ser apenas uma das habilidades necessárias para que o trabalhador utilize eficientemente os recursos de comunicação existentes em seu local de trabalho¹.

O presente artigo baseia-se na hipótese de que a *língua*, enquanto código, não pode ser considerada isoladamente de outras formas de representação que participam da composição de mensagens (Kress, 1993). As barreiras de letramento em sociedades letradas modernas são desnecessárias, e até mesmo desumanas, como será mostrado no decorrer desse artigo. Elas impedem que indivíduos não- ou pouco familiarizados com o código escrito possam engajar-se com sucesso na vida de suas comunidades. O domínio da escrita tem sido a lente através da qual o acesso ao emprego, bem como o progresso no local de trabalho, são vislumbrados. Contudo, é uma lente que distorce, em diferentes direções, as noções sobre as demandas reais de habilidades que são necessárias para que o trabalhador interaja em seu ambiente de trabalho, através do manuseio de informações impressas que circulam no local. Conseqüentemente, há sempre uma parcela da sociedade que permanece fora do mercado de trabalho por não dominar a escrita, embora esteja apta a desempenhar várias tarefas que este tem a oferecer.

A análise de documentos coletados em um local de trabalho do setor público municipal será apresentada neste artigo. Esta objetiva mostrar que o trabalhador bem

¹ As mudanças na organização do local de trabalho comentadas aqui não parecem diretamente aplicáveis às organizações mais tradicionais, como é o caso dos órgãos públicos brasileiros. Contudo, esses novos aspectos da organização do trabalho irão, dentro de alguns anos, refletir-se nesses locais de trabalho que ainda permanecem imutáveis, e então estes irão aos poucos se transformando. Faz-se necessário, contudo, que pesquisas sobre comunicação no local de trabalho sejam desenvolvidas também em relação a setores públicos, uma vez que a literatura atual converge, em sua grande maioria, para setores privados do mercado de trabalho.

sucedido desse local deve ser capaz de lidar com impressos variados, como instruções, gráficos e esquemas. Em contrapartida, a análise das provas aplicadas em um concurso público para admissão desse trabalhador mostra que estas avaliam no candidato outro tipo de conhecimento, obscurecido pela crença do empregador na importância da escrita para a seleção de pessoal. Pretende-se mostrar, ainda, que o *layout* dos impressos utilizados para aplicação do concurso reproduzem, de certa forma, a diagramação das páginas de impressos utilizados para o trabalho, embora apresentem diferenças drásticas de conteúdo. A importância dessa comparação está no fato de que, embora o conhecimento de habilidades necessárias para lidar com diferentes tipos de textos seja relevante para que o indivíduo alcance sucesso no concurso e desempenhe com sucesso suas tarefas naquele local de trabalho, estas passam despercebidas pelo empregador, que limita-se a avaliar se o leitor da prova é capaz de responder a questões de Língua Portuguesa e de Matemática.

Os dados apresentados aqui resultam de observação, filmagem em vídeo e coleta de documentos, advindos de pesquisas de campo realizadas em três períodos de tempo distintos, totalizando cinco meses.

Na primeira parte do artigo, os impressos utilizados em um processo de seleção de pessoal serão descritos. Esses consistem, basicamente, de uma prova escrita objetiva aplicada em um concurso público municipal, realizado em uma Prefeitura do interior do estado de São Paulo, em 1995. Na segunda parte, as demandas do teste de seleção serão comparadas às demandas dos documentos utilizados na rotina daquele local de trabalho.

PREÂMBULO: O CONCURSO PÚBLICO

A contratação de funcionários através de concurso público tornou-se obrigatória a partir de 1998 em todos os órgãos públicos federais, estaduais e municipais da nação, como consta no Capítulo VII, Seção 1, Artigo 37, parágrafo II, de nossa Constituição Federal. Desde então, a tarefa de elaboração e aplicação provas para cumprimento dessa exigência tem sido problemática tanto para empregadores como para candidatos aos empregos oferecidos por esses órgãos.

Devido à urgência no cumprimento da lei, os empregadores da Prefeitura aqui em destaque praticamente “improvisaram” um material de testagem, que perdurou por alguns anos em uso sem alterações. Eles optaram por seguir algumas poucas sugestões do próprio governo federal, e ir aos poucos adequando os instrumentos de avaliação às suas realidades locais, embora percebessem que o material utilizado nem sempre satisfazia suas aspirações em relação ao pessoal classificado. Quanto aos candidatos às vagas oferecidas, a obrigatoriedade do concurso público colocou-os diante da tarefa de responderem a uma prova tipo teste, sendo que muitas vezes eles não sabiam, sequer, lidar com uma prova de múltipla escolha. Como resultado, candidatos aptos para o trabalho nem sempre alcançaram sucesso no processo de seleção, dadas as características dos documentos utilizados para tanto. Por outro lado, candidatos aprovados nem sempre estavam preparados para desenvolver as tarefas a eles atribuídas.

Os exemplos de provas analisados neste artigo são reproduções daquelas aplicadas para as categorias profissionais tidas como “mão de obra desqualificada²” (também referenciadas aqui como “trabalho braçal”). Para tais postos, os candidatos deveriam apresentar no ato da inscrição ao concurso um comprovante de escolarização que os qualificasse como “alfabetizados”, o que corresponderia aos dois primeiros anos da escola primária (isto é, às duas primeiras séries do ensino fundamental). As questões constitutivas da prova foram elaboradas por professores da rede estadual de ensino de escolas locais, e por profissionais ligados às denominações profissionais para as quais o concurso estava sendo aplicado (supervisores, chefes de seção, etc). O caderno de questões continha conteúdos das disciplinas de Língua Portuguesa e Matemática, bem como de conhecimento específico da profissão.

Como um material impresso que tem cumprido um papel essencial no local de trabalho, o teste aplicado no concurso público apresenta aspectos que refletem o perfil do trabalhador traçado pelo empregador, por um lado, e, por outro, as concepções do empregador sobre o que vem a ser um teste de seleção de trabalhadores em potencial. Sob o ponto de vista do empregador, os candidatos às vagas oferecidas em seu local de trabalho deveriam ser capazes de ler, escrever e calcular, e ainda possuir algum conhecimento específico do cargo ao qual concorriam. Para avaliar esses pontos, o empregador associou nível de escolarização com capacidade para o trabalho. No caso das questões de Língua Portuguesa, por exemplo, o candidato deveria ser altamente familiarizado com a leitura do **código escrito**, e com o conteúdo programático dessa disciplina referente à antiga 2^a série do primeiro grau (gramática e compreensão de textos).

Contudo, a análise comparativa entre as demandas do teste e aquelas impostas ao trabalhador para a utilização de impressos no local de trabalho mostra que outros conhecimentos, e não só o do código escrito, são necessários para que o trabalhador seja contratado, bem como para que ele interaja com eficiência naquele local de trabalho. As habilidades necessárias para se lidar com um formulário de acompanhamento de serviços, com uma requisição de materiais ou com o contra-cheque dos trabalhadores vão além do conhecimento da leitura e da escrita tradicionalmente entendidas, tendo em vista que a disposição da informação nesses diferentes documentos obedece a uma diagramação na qual a escrita aparece integrada a outros recursos gráficos. Um exemplar desses documentos será comparado aqui aos documentos necessários para que os candidatos respondam a prova do concurso. Assim, há uma similaridade entre os impressos utilizados no local de trabalho e aqueles referentes à prova do concurso. Tal similaridade, contudo, passa despercebida pelo examinador/empregador.

² Estas são auxiliares de serviço, coletores de lixo, varredores de rua, faxineiros, e similares.

PARTE I: AS DEMANDAS PARA COMPLETAR O TESTE EM SI

Nessa primeira parte do artigo serão descritas as demandas para o preenchimento da prova de seleção do concurso da Prefeitura. Serão analisados particularmente a folha de rosto, as páginas do livreto de questões e a folha de respostas (ou gabarito).

1.1. Para compreender a folha de rosto

O teste utilizado no concurso público em destaque neste artigo consiste de um livreto contendo vinte e cinco questões objetivas (ou de múltipla escolha). Um pequeno texto na folha de rosto introduz o teste aos examinandos, fornecendo-lhes também informações sobre os procedimentos para o preenchimento da folha de respostas (ou gabarito) (Figura 1).

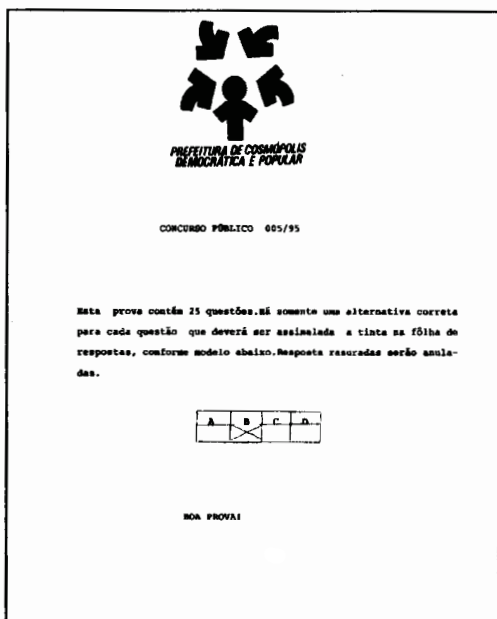


Figura 1: Folha de rosto do caderno de questões.

Analisando-se esta página de cima para baixo, a primeira informação que o leitor encontra é o emblema da administração da época, com o respectivo *slogan* logo abaixo do desenho, que diz: “Prefeitura de Cosmópolis - Democrática e Popular”. Vê-se neste a figura estilizada de um ser humano, ao centro de quatro setas arredondadas que apontam para ele. A mensagem embutida nessa representação gráfica é de que a administração é voltada para o indivíduo. A convergência das setas ainda propicia a formação de um estrela que é o símbolo do Partido dos Trabalhadores, que administrava a Prefeitura da cidade, na época do concurso. Tanto esse logotipo como o *slogan* encontram-se também reproduzidos nos veículos, imóveis e mobiliário pertencentes à Prefeitura, sendo esses,

portanto, familiares ao cidadão comum. Um pouco abaixo destes aparece a informação – “Concurso Público 005/95” –, na qual a representação numérica – 005/95 - informa sobre a quantidade de vezes que um concurso público foi realizado naquele ano. Ao ler essa informação, o leitor é solicitado a inferir que esse livreto é referente ao concurso público de número 005, realizado em 1995. Na segunda metade da página, há um pequeno texto que descreve o número de questões que a prova contém, a metodologia de resposta ao teste e instruções quanto ao preenchimento da folha de respostas. Um gráfico reproduzindo parte do que se vê impresso na folha de respostas exemplifica como esta deve ser preenchida. Uma frase curta desejando “Boa Sorte” aos candidatos finaliza a leitura da folha de rosto do livreto de questões.

Quando da realização do concurso, essa página de rosto é lida em voz alta aos candidatos pelos supervisores de prova, que são professores da rede municipal de ensino e funcionários da Prefeitura. Durante a leitura, o processo de preenchimento do gabarito é cuidadosamente explicado. Caso o candidato não saiba como preenchê-lo, será desclassificado trabalho, ou seja, permanecerá desempregado.

O preenchimento de formulários através de sinais e não de letras é a primeira demanda do teste que não tem ligação direta com o conhecimento do código escrito. Esta é uma demanda comum também no ambiente de trabalho, como veremos mais adiante. Contudo, a capacidade de preenchimento correto do gabarito não é quantificada no processo de seleção dos candidatos.

1.2. Para lidar com as questões e a folha de respostas (ou gabarito)

Após terem sido posicionados em fileiras de carteiras em salas de aula de uma escola municipal, os candidatos receberam o livreto de questões; o gabarito foi distribuído após uma hora e meia do início das atividades. Com o objetivo de tornar claro o entendimento das instruções contidas na folha de rosto, um dos supervisores de prova explicou oralmente os procedimentos para resposta às questões e para o preenchimento do gabarito, desenhando no quadro-de-giz um modelo de uma questão do livreto e da folha de respostas, ambos estilizados, ou seja, não reproduzindo fielmente a diagramação das respectivas folhas do teste. Tal procedimento levou, fatalmente, a inúmeras solicitações de explicações complementares quando do efetivo preenchimento do gabarito pelos candidatos, uma vez que **saber fazer a prova** era ponto decisivo para o sucesso deles no processo de seleção.

1.2.1. Para lidar com as questões

Os procedimentos necessários para entendimento das questões do teste, bem como para o preenchimento do gabarito, são chamados neste artigo de “as mecânicas do teste”. Estas estão intimamente ligadas ao tipo de prova aplicada, que, no caso, é um teste de múltipla escolha. Testes dessa natureza requerem dos examinandos a capacidade de lidarem com esquemas altamente abstratos, tanto no que tange à compreensão da folha de questões, como do gabarito de respostas. A Figura 2, abaixo, apresenta uma das páginas de uma prova do concurso público:

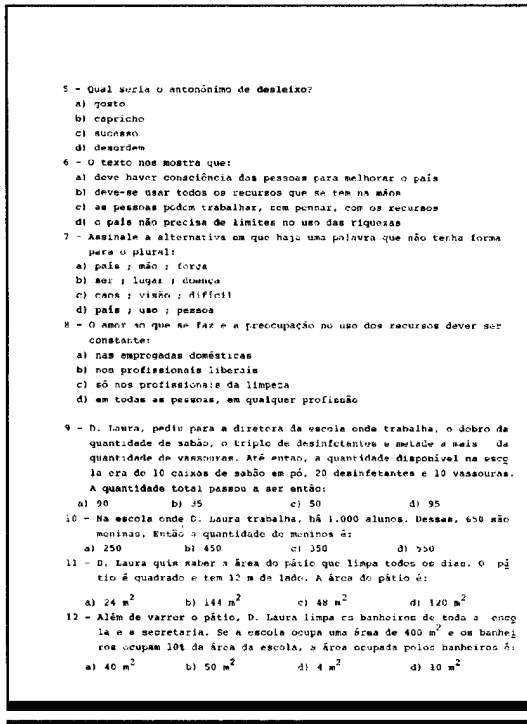


Figura 2: Uma página das questões escritas.

Para se entender como esta folha de questões funciona, há que se perceber claramente a relação existente entre o enunciado da questão e as alternativas que se seguem a este. Há que se saber, por exemplo, que uma das alternativas responde à proposição do enunciado. As pessoas que não estejam familiarizadas com essa estrutura de texto podem simplesmente não entender o que está sendo solicitado a elas, embora saibam como responder à questão se esta for-lhes colocada de outra maneira.

Outro fator a ser considerado em uma prova objetiva é a relação entre as alternativas de uma mesma questão. Caso o examinando não perceba essa relação, sua avaliação ficará prejudicada. A questão 26, extraída de um teste aplicado para *ajudante de pintor* exemplifica esse ponto (Concurso Público 02/95):

26- É dever do auxiliar de serviços que trabalha no setor de pintura:

- a) fazer alguns serviços de pintura
- b) ajudar ao pintor a realizar seu serviço
- c) pintar todos os carros
- d) alternativas a e b são corretas

Nesse caso, há três alternativas corretas para o mesmo enunciado - que são: **a**, **b** e **c** - embora a resposta esperada seja somente aquela representada pela alternativa **c**. Isso a princípio contraria a informação contida na folha de rosto da prova, que diz: "Há

somente uma alternativa correta para cada questão...” (confira na Fig. 1). Para o candidato que não é familiarizado com este tipo de prova, este é mais um ponto que pesa negativamente em sua avaliação, pois não está em jogo aí apenas seu conhecimento do assunto, mas também seu domínio de um determinado tipo de texto.

Utilizando-se ainda desse exemplo, há outro ponto a considerar-se com relação à apresentação visual dessa informação escrita. A maneira pela qual esse texto é apresentado representa outra dificuldade para o examinando, que, vale lembrar, tem uma experiência muito curta de escolarização. Ao invés de parágrafos, o texto é composto de cinco frases, cada qual alocada em diferentes (imaginárias) linhas do papel. Leitores deste teste são possivelmente indivíduos acostumados a outras estruturas de textos, nas quais as frases aparecem em seqüência, formando um bloco conciso de informações. No exemplo da questão 26, vêem-se partes de um bloco de informações espacialmente desconectadas. A conexão entre elas é indiretamente estabelecida, pela atuação do leitor. O sucesso na interpretação da tarefa proposta está nas mãos, então, do examinando.

Outra dificuldade imposta pelo livreto de questões aos examinandos consiste na complexidade gramatical dos enunciados de algumas questões. A questão de número 9, extraída do teste para *faxineira*, exemplifica esse ponto (não irei me deter às incorreções gramaticais do texto, que foram reproduzidas fielmente da cópia original):

9- Dona Laura, pediu para a diretora da escola onde trabalha, o dobro da quantidade de sabão, o triplo de desinfetantes e metade a mais da quantidade de vassouras. Até então, a quantidade disponível na escola era de 10 caixas de sabão em pó, 20 desinfetantes e 10 vassouras. A quantidade total passou a ser então:

- a) 90 b) 35 c) 50 d) 95

O enunciado da questão é composto por três orações. A primeira pede (indiretamente) ao leitor que multiplique a quantidade de sabão por dois, a de desinfetante por três, e que adicione 50% da quantidade de vassouras às já existentes. Essas quantidades são especificadas na segunda oração do enunciado. Elas devem ser multiplicadas ou divididas de acordo com o requerimento da oração prévia. A última oração pede ao leitor do teste que dê o total de produtos que “Dona Laura” pediu à “diretora da escola”. Além de ser capaz de resolver as operações aritméticas, o leitor do teste deve saber interpretar o enunciado, a fim de saber como proceder para encontrar a resposta para essa questão. A disposição da escrita na composição desse enunciado não é, de maneira alguma, similar àquela usada em situações reais de escrita no local de trabalho, que em geral prioriza listagem de itens e objetividade nas informações. Essa não é uma questão objetiva tal como: “Qual a quantidade de produtos que você precisa para limpar um banheiro?”. Esse é, ao contrário, um texto complexo, de frases longas e inversões sintáticas. Além do conhecimento das operações aritméticas e de um gênero específico de texto, esse enunciado requer o conhecimento do tipo de texto próprio de problemas aritméticos.

Resumindo, os examinandos submetidos a esse teste precisariam ser familiarizados com essa maneira específica de serem solicitados a processarem e fornecerem informações. A fim de responderem satisfatoriamente ao teste, eles deveriam possuir conhecimentos que muitas vezes não possuíam, e que iriam além da capacidade de ler,

escrever e contar. Isso é particularmente verdade em se tratando de indivíduos que freqüentaram a escola por um curto período de tempo em suas vidas, e, portanto, não foram expostos a essa maneira de dar e pedir informação.

Quanto ao conteúdo das questões, a avaliação do conhecimento das disciplinas de Português e Matemática, como este é avaliado na prova, não resulta em implicações diretas para o desempenho de tarefas no local de trabalho³. Por sua vez, a avaliação do “conhecimento específico” de determinada profissão, também presente na prova do concurso, teve mais relação com a experiência de vida do candidato do que propriamente com o conhecimento teórico sobre a profissão. Perde efeito, por exemplo, o objetivo de levar uma candidata à profissão de faxineira a calcular quantos litros de água são necessários para dissolver “*x*” mililitros de produto de limpeza, uma vez que a prática tem demonstrado que é bem possível que essa pessoa não consiga efetuar o cálculo, embora esteja habituada a dissolver produtos de limpeza na água⁴. Considere-se, por exemplo, o fato observado, em pesquisa de campo naquele local de trabalho, de uma *varredora de rua* que decidiu sobre a qualidade de uma vassoura tocando-a no chão, ou seja, experimentando-a através da simulação de seu uso.

Embora muitos candidatos tenham respondido as questões no próprio livreto, as respostas deveriam ser transferidas posteriormente para o gabarito, que seria recolhido e avaliado pelos administradores do concurso. O que acontece, contudo, é que, além da dificuldade de compreenderem o procedimento de resposta às questões, os examinandos defrontaram-se com a dificuldade de transferirem suas respostas para o gabarito. Essa questão será analisada no próximo item.

1.2.2. Para preencher a folha de respostas (ou gabarito)

A disposição gráfica da página (*layout*) da folha de respostas consiste em um diagrama no qual os examinandos devem indicar suas respostas colocando um “X” na linha da questão e no quadrado referente à letra da alternativa que eles acreditem ser a correta. A Figura 3 apresenta uma reprodução dessa folha, também referenciada aqui como “gabarito”.

³ Vide Descardeci (1992).

⁴ Essa reflexão remete às conclusões de Schliemann et. Al. (1989) sobre as habilidades práticas de cálculo matemático de crianças não alfabetizadas e suas dificuldades quanto à sistematização desses cálculos na escola.

CONCURSO PÚBLICO

PREFEITURA DE COSMÓPOLIS
DEMOCRÁTICA E POPULAR

EMPREGO: _____ Nº INSCRIÇÃO: _____

FOLHA DE RESPOSTA

QUESTÕES

	A	B	C	D
Q1				
Q2				
Q3				
Q4				
Q5				
Q6				
Q7				
Q8				
Q9				
Q10				
Q11				
Q12				

	A	B	C	D
Q13				
Q14				
Q15				
Q16				
Q17				
Q18				
Q19				
Q20				
Q21				
Q22				
Q23				
Q24				

DATA: _____ ASSINATURA: _____

PARA USO DA COMISSÃO

PONTOS DO ENNE: [] [] [] [] [] [] [] [] [] [] TITULAÇÃO: [] [] [] [] [] [] [] [] [] [] TOTAL DE PONTOS: [] [] [] [] [] [] [] [] [] []

Figura 3: A folha de respostas do concurso público.

O logotipo da administração e o título - “Concurso Público” - aparecem na parte superior da folha. Dois retângulos logo abaixo contêm espaços em branco, a serem preenchidos pelo examinando. Esses requerem informações tais como: “emprego” (nome da profissão para a qual o candidato concorre) e “número de inscrição”. Um outro retângulo corta a folha em toda a sua extensão horizontal, contendo o sub-título “Folha de Resposta”. A parte central da página contém dois diagramas semelhantes no sentido vertical, feitos para que o candidato os preencha com suas respostas. Na parte inferior da folha, há duas linhas horizontais, as quais o examinando deve preencher com a data e sua assinatura. Abaixo dessa informação, há um espaço reservado para os avaliadores da prova completarem, após a verificação das respostas apresentadas.

É evidente que, tanto pelas características das questões como da folha de respostas, o empregador acredita que o fato de os candidatos terem comprovado um mínimo de escolaridade de dois anos garante que eles sejam capazes de entender o funcionamento das “mecânicas do teste”. Em contrapartida, uma série de outras habilidades envolvidas no processo de se responder ao teste não são quantificadas, embora cruciais para tanto, e semelhantes a algumas demandas de letramento do local de trabalho (tal como a de datar e assinar o nome em formulários).

Durante a observação de um teste em progresso, alguns pontos ficaram claros em relação à capacidade dos examinandos em preencherem o gabarito. Um deles refere-se à necessidade de se entender a relação entre uma questão do livreto e sua representação gráfica na folha de respostas. Aquilo que no primeiro assemelha-se a um texto escrito,

na segunda passa a ser um diagrama; o que antes era uma letra passa agora a ser duas linhas cruzadas em formato de “X”; a informação que antes era dada verticalmente através de uma lista de alternativas passa a ser solicitada em linha horizontal. Em suma, a disposição gráfica da questão modifica-se sobremaneira das páginas do livreto para aquela que contém o gabarito. Nesse momento, uma habilidade muito específica é exigida do examinando, que é a de transformar informações escritas em diagramas.

Há um outro problema relacionado ao preenchimento da folha de respostas. Caso o candidato cometa um engano ao exercer essa tarefa, e depois o corrija, rasurando a folha, sua resposta será anulada. Sendo assim, a possibilidade de cometer esse tipo de erro o coloca novamente em uma situação de estresse desnecessária. É fato constatado que muitos candidatos cometem erros ao transferirem suas respostas do livreto para o gabarito. Na Figura 4 abaixo, vê-se um exemplo disso:

O Trabalho

Darcy F. Denório

Minha blusa é de algodão. Fico pensando como aparece:
 Primeiro, os trabalhadores prepararam um terreno e plantaram as sementes de algodão. Depois, cuidaram das plantas que nasceram das sementes. Mais tarde, colheram os fios e trançaram.
 Depois de colhido, o algodão foi enviado às fábricas de tecidos. Lá outros trabalhadores transformaram o algodão em tecido. Alguém trabalhou esse tecido e transformou-o nessa blusa.
 Meus pais, com o dinheiro de seu trabalho, compraram esta blusa para mim.
 Sem o trabalho nada existe. Ela é o que tudo o que existe.

Avalie a resposta certa, de acordo com o texto:


1- Uma plantação de algodões chama-se
 () a- algodões () c- algodão
 () b- algodão () d- algodões

2- Antes de tudo, os trabalhadores:
 () a- Plantam as sementes do algodão.
 () b- Mandam as sementes para as fábricas.
 () c- Preparam o terreno e plantam as sementes.
 () d- Transformam o algodão em tecido.

3- O texto afirma:
 () a- Muitas coisas acontecem mesmo sem o trabalho.
 () b- Algumas coisas podem existir mesmo sem o trabalho.
 () c- Meus pais, com o dinheiro de seu trabalho, compram tudo o que querem.
 () d- O trabalho é o que tudo o que existe.

4- Marque a frase correta
 () a- Os trabalhadores gostam do serviço.
 () b- Os trabalhadores gostam do serviço.
 () c- O trabalhador gostam do serviço.
 () d- Os trabalhadores gostam do serviço.

5- O plural de algodão é
 () a- algodões
 () b- algodão
 () c- algodões
 () d- algodão



PREFEITURA DE CORUMBÁ
REPUBLICANA E POPULAR

CONCURSO PÚBLICO

INSCRIÇÃO: P.127/01 N.º FOLHA: 039

FOLHA DE RESPOSTAS

QUESTÃO					A	B	C	D
01	X							
02		X						
03			X					
04				X				
05					X			
06						X		
07							X	
08								X
09								
10								
11								
12								

02/06/96 DATA Souza Amadori, José ASS. NATURAL

PARA USO DA COMISSÃO

PONTOS DE ERRO	TITULAÇÃO				=				TOTAL DE PONTOS			

Figura 4: Folha de questões com respostas e transferência destas para o gabarito.

Esse exemplo nos mostra como o processo de transferência e transcodificação da mensagem pode trazer problemas para o candidato. A resposta dada por ele à primeira questão da página do livreto repete-se no gabarito. As demais questões dessa página, contudo, são transferidas erroneamente. A questão 2 do livreto, por exemplo, mostra duas alternativas apontadas pelo examinando como corretas: **b** e **d**. No espaço correspondente a essa questão na folha de respostas vê-se a letra **b** assinalada com um “X”. Na questão 3, o examinando marca as alternativas **b** e **c** como corretas no livreto e as alternativas **a** e **d** como corretas na folha de respostas. Finalmente, a questão 5 não é respondida no livreto, mas aparece com duas alternativas marcadas como corretas no gabarito. Aproximadamente metade das questões não foi respondida por este candidato na folha de respostas. Tanto pela observação da folha de questões, como da do gabarito, fica evidente que este examinado não domina as mecânicas de um teste de múltipla

escolha. A habilidade necessária para se transferir a informação do livreto de questões para a folha de respostas definitivamente não é, em sentido algum, a de leitura e escrita, como pensa o empregador.

Um fato bastante preocupante observado durante a realização do concurso foi o de uma senhora cumprindo a tarefa de preenchimento da folha de respostas. Ela recebeu ajuda de três supervisores de prova por cinco vezes, além das informações que foram passadas a todo o grupo, antes e durante a prova. Os supervisores pareciam ignorar o fato de que a senhora não dominava a habilidade de lidar com aqueles diagramas, que compunham a folha de respostas do concurso. Um deles, ao ver as dificuldades encontradas por essa senhora, e também por outros examinandos, disse: “... *vão pra escola... vão pra escola... não custa nada, são só dois anos da vida de vocês...*”, como se os examinandos fossem culpados pelas dificuldades encontradas para realizarem a prova.

Um comentário final sobre os procedimentos para se responder a um teste desse modelo refere-se à exigência de se preencherem lacunas no gabarito com informações, tais como: nome, número de inscrição, data e assinatura. Embora tal atividade seja semelhante às demandas de escrita no local de trabalho, a habilidade de resolvê-la também não é quantificada pelos examinadores. Em outras palavras, o fato de o candidato ser capaz de cumprir essas exigências não soma pontos à sua avaliação. A não valorização dessas habilidades reforça o argumento de que o empregador acredita que funcionários em potencial devam comprovar conhecimento de conteúdos e estratégias comuns ao domínio da escola tradicional, mesmo que as demandas de letramento do local de trabalho sejam outras.

O que normalmente acontece em sessões de aplicação do teste é que se forma entre os candidatos e supervisores de prova uma espécie de uma rede de ajuda, na qual os últimos auxiliam os primeiros em suas dificuldades em relação à “mecânica do teste”. Ocorre que, diante da situação de ver-se obrigado a responder a uma prova como aquela do concurso, muitos candidatos tornam-se extremamente nervosos e afirmam serem incapazes de ler a prova (a justificativa mais comum é a de que se esqueceram de trazer seus óculos). Em casos extremos, um supervisor senta-se junto com o examinando, lê para ele as questões da prova em voz alta e anota sua resposta ao lado da alternativa que lhe foi indicada como correta. Em seguida, o supervisor preenche para o examinando sua folha de respostas. As pessoas responsáveis pelo evento afirmam que essa rede de ajuda tem-se feito necessária desde a realização do primeiro concurso, em 1989.

A seguir, a relação entre as demandas para se responder ao teste e aquelas existentes no local de trabalho será descrita. Comparação será feita quanto à disposição gráfica das páginas do livreto de questões do teste e do gabarito e aquelas de impressos que circulam no local de trabalho.

PARTE II: DEMANDAS DO TESTE VS DEMANDAS DO LOCAL DE TRABALHO

A comparação entre o conhecimento necessário para se responder ao teste e aquele requerido para lidar com impressos no local de trabalho justifica-se pelo simples fato de

rótulos distribuídos ao longo destas, a folha de questões requer a habilidade de leitura de palavras e números localizados em sentenças, e não requer habilidades de escrita. Em outras palavras, a utilização com sucesso dessas folhas requer de seus usuários o conhecimento de tipos diferentes de textos. Em termos de vocabulário, o formulário requer conhecimento de itens lexicais próprios da atividade de “reparo de pneus”, enquanto a folha de questões requer conhecimento de termos técnicos próprios de disciplinas escolares como Língua Portuguesa e Matemática, basicamente⁵.

2.2. Folha de respostas X formulário de requisição

Compreender a organização das informações veiculadas através de diagramas é também uma demanda dos dois grupos de documentos analisados no presente estudo. Merece especial referência, neste caso, a diagramação da folha de respostas, quando comparada àquela dos documentos em circulação no local de trabalho. Um formulário, por exemplo, que se compara à folha de questões é a requisição utilizada para coleta de materiais e peças do almoxarifado geral da garagem. Aspectos desse formulário, tais como espaços em branco para serem preenchidos pelo usuário e a necessidade da assinatura deste, refletem aqueles do teste aplicado no concurso público. Observando-se a Figura 7, a seguir, podemos verificar uma série de similaridades entre estes dois documentos:

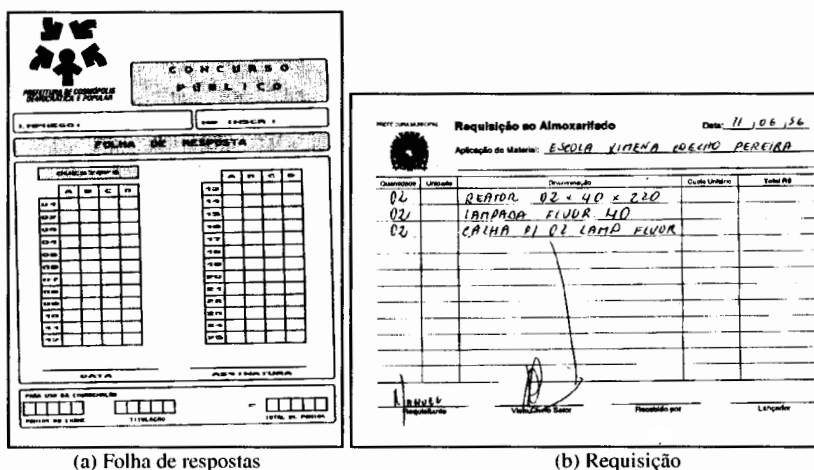


Figura 7: Comparação entre a folha de respostas e a requisição.

A primeira similaridade diz respeito ao posicionamento do emblema da Prefeitura na parte superior esquerda de ambos os documentos. O que os difere quanto a esse

⁵ Cabe comentar que as questões relacionadas ao conhecimento específico da profissão limitam-se a investigar noções sobre comportamento no local de trabalho, principalmente para os cargos de mão de obra desqualificada. A questão de número 8 da folha de questões reproduzida em (b) da Figura 6 exemplifica esse comentário.

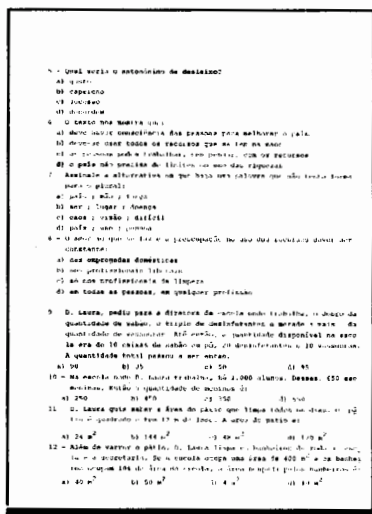
aspecto é o modelo dos emblemas. Aquele que aparece na folha de respostas é específico da administração corrente na época do concurso, enquanto o do formulário de requisição é o emblema oficial da Prefeitura. Ambos os emblemas são acompanhados pelas especificações de cada formulário, que ocupam o restante do cabeçalho de ambas as folhas, no sentido horizontal. Espaços em branco devem ser preenchidos pelo usuário no cabeçalho de ambos os documentos.

Outra similaridade desses formulários encontra-se em suas partes centrais, que consistem em diagramas a serem preenchidos por seus usuários. Ambos requerem a habilidade de leitura de rótulos, sendo que a assinatura do usuário desses documentos é igualmente solicitada na parte inferior de cada um deles.

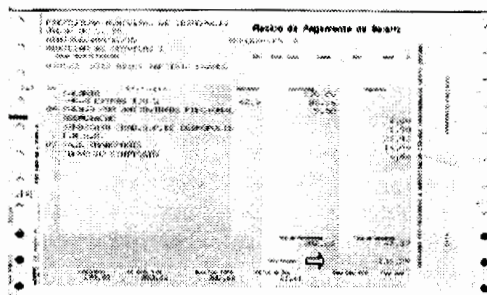
Não obstante, esses documentos diferem quanto às demandas de letramento necessárias para lidar com eles. A folha de respostas, por um lado, deve ser preenchida com símbolos outros além da forma escrita (nesse caso específico, um “X”), enquanto números e palavras devem ser anotados no formulário da requisição.

2.3. Folha de questões X formulário do contra-cheque

Um terceiro impresso encontrado no local de trabalho que possui similaridade com a folha de questões do concurso consiste no contra-cheque, representados na Figura 8, a seguir:



(a) Folha de questões



(b) Contra-cheque

Figura 8: Comparação entre a folha de questões e o formulário do contra-cheque.

Um paralelo entre a diagramação da página do contra-cheque e aquela da folha de questões da prova do concurso público consiste na similaridade de alocação dos fragmentos informativos através do sistema escrito. Na folha de questões, tem-se o enunciado seguido de colunas de palavras ou números. Esse aspecto visual repete-se no

contra-cheque, e leva a uma dinâmica de leitura semelhante em ambos, ou seja, lê-se um enunciado e, logo em seguida, colunas relacionadas a estes. A habilidade de escrita não é solicitada para se lidar com esses documentos, enquanto a habilidade de leitura é marcadamente solicitada, principalmente no que diz respeito ao conhecimento vocabular. Observações de pesquisa de campo demonstraram que os usuários do formulário do contra-cheque precisam da ajuda de pessoas com nível maior de escolarização para compreenderem as informações contidas nesse documento.

COMENTÁRIO GERAL SOBRE OS FORMULÁRIOS

Algumas questões surgem com base nas comparações feitas anteriormente: 1. O que causa tal similaridade? 2. Estariam os examinadores agindo corretamente, afinal? Seria o fato de que essa maneira de apresentação da informação seja uma constante (mas não reconhecida) forma de representação nesse domínio social? Seriam as habilidades para se lidar com essa demanda do local de trabalho consideradas como habilidades básicas de letramento?

Dados de entrevistas informam que tal similaridade entre os documentos do concurso e aqueles que circulam no local de trabalho ocorre por simples coincidência, sendo esta completamente despercebida pelo empregador. As pessoas envolvidas na elaboração do teste não fazem referência alguma sobre esse aspecto, nem sobre a valorização da capacidade do examinando em responder a demandas de letramento outras, senão aquelas do conhecimento do conteúdo das questões elencadas. Sendo assim, é improvável que os examinadores tenham almejado essa similaridade, assim como é improvável a possibilidade de que essas habilidades tenham sido testadas como habilidades básicas de letramento, uma vez que não foram quantificadas no concurso.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

O teste aplicado no concurso público comentado nesse artigo não avalia as necessidades específicas do local de trabalho. O fato do teste de seleção ter que constar como um documento a ser arquivado leva o empregador a optar por uma prova escrita, sendo o preenchimento do gabarito a atividade central do evento. Quando da realização dessa etapa da prova, os supervisores asseguram-se de que os examinandos o façam corretamente, explicando-lhes, exaustivamente, através da oralidade, de gestos e desenhos, como efetuar essa tarefa. O que tem ocorrido nesses processos de seleção de mão-de-obra desqualificada é que a resposta certa ou errada do candidato às questões da prova não corresponde à sua aptidão para o trabalho, nem à sua predisposição para desempenhar as tarefas que a profissão subentende (considere-se, por exemplo, a informação de que a Prefeitura registra uma percentagem de 51% de rotatividade nos níveis de mão-de-obra desqualificada). Cenas da aplicação do concurso mostram que as demandas para se responder à prova vão além da habilidade de ler as questões ou do conhecimento do conteúdo delas. Outras habilidades como a capacidade de seguir

instruções escritas e de assinar o próprio nome em espaços pré-determinados estão dentre as demandas de letramento do evento do concurso público, sendo essas recorrentes também no local de trabalho. Contudo, a capacidade de realização dessas habilidades não é reconhecida pelo empregador no processo de seleção, embora seja relevante para o desempenho do trabalhador em seu local de trabalho. As habilidades de leitura e escrita, tanto para solucionar a prova do concurso, como para desempenhar tarefas no local de trabalho, limitam-se (a) a um nível muito básico (como leitura de palavras soltas e assinatura do próprio nome); (b) a situações extremamente contextualizadas.

Em suma, o concurso público tem sido nesse local de trabalho um evento de letramento, no qual a avaliação do domínio do código escrito para leitura e de conteúdos de disciplinas escolares aparecem como objetivo primeiro do examinador. Contudo, o domínio do código e do conteúdo figuram como não prioritários, tanto para responder à prova como para desempenhar as tarefas de mão-de-obra desqualificada. Habilidades de “fazer a prova” parecem mais relevantes para o sucesso do candidato ao responder ao teste, do que o conhecimento do conteúdo das questões.

Uma explicação para o fato de o empregador ter optado por esse tipo de prova fundamenta-se na ideologia do saber letrado, que leva à criação de *mitos* sobre o letramento (Barton, 1994; Olson, 1994; Kleiman, 1995). O empregador e seus auxiliares no evento do concurso, acreditam que “ser alfabetizado” é um requisito essencial para se concorrer a uma vaga da Prefeitura, e que a escola deva fornecer conteúdo e modelo de provas a serem utilizados na seleção de candidatos. Daí a natureza das questões de Língua Portuguesa e Matemática das provas do concurso. Soma-se a isso o fato de o empregador ter recrutado professores de 1º e 2º graus para elaborarem as questões das provas.

O material de avaliação que vem sendo utilizado nos concursos públicos da Prefeitura focalizada neste artigo tem funcionado como uma barreira de letramento (Levine, 1986; Stercq, 1993) para admissão ao local de trabalho. As provas, dadas as características aqui apontadas, servem como instrumentos de discriminação contra indivíduos que, embora sejam capazes de desempenhar as tarefas que suas profissões pressupõem, não são capazes de realizar tarefas de leitura, escrita e cálculo estabelecidas pelo empregador, com base em modelos específicos privilegiados no ambiente escolar.

Para concluir, serão levantados, neste artigo, alguns pontos sobre o concurso público que poderão resultar em mudanças no processo de seleção, em direção à criação de instrumentos mais efetivos de avaliação, sendo esses mais contextualizados às necessidades do local de trabalho. Um dos pontos refere-se à necessidade de se aplicar um instrumento de avaliação que seja coerente com as necessidades reais do local de trabalho. Embora pareça óbvio, a análise de uma amostra das provas apresentada nesse artigo mostra que isso nem sempre acontece. Outro ponto refere-se à necessidade de que se reconheça que as demandas de comunicação no local de trabalho vão além do domínio do código escrito. Há que se considerar que, quando o modo escrito é parte integrante de uma mensagem, este vem combinado a outras formas de representação que igualmente atribuem significado à mensagem como um todo, contribuindo para sua

compreensão (Kress, 1993; Kress e van Leeuwen, 1996). Tudo aquilo que é comunicado em uma mensagem é compreendido através da combinação dos códigos que a compõem, dos quais a escrita pode nem mesmo ser o código dominante, ou existente, em um determinado impresso. Muita informação é obtida, por exemplo, através da oralidade, de um código de cores ou de outros sinais gráficos convencionados em uma comunidade. Em vista desse fato, há que se pensar na inclusão da avaliação dessas habilidades, quando do processo de seleção de candidatos, e na valorização do conhecimento de mundo que estes trazem, quando participam de um processo de seleção. As características pessoais do indivíduo, como seu comportamento e sua visão de mundo, figuram como requisito principal para sua atuação com sucesso na “nova” organização do local de trabalho.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- ALBSU (Adult Literacy Basic Skills Unit).(1992). *Quality standards for basic skills*. Londres: Institute of Manpower Studies.
- BARTON, D. (1994). *Literacy. An introduction to the ecology of written language*. Oxford UK e Cambridge USA: Blackwell.
- COPE, B. (1994). “Cultures of the workplace. languages of change”. Australia, (mimeo).
- DESCARDECI, M.A.A.S. (1982). “O Concurso Público: um evento de letramento em exame” Tese de Mestrado, IEL-UNICAMP: Campinas-SP.
- GEE, J.P.; G. Hill; C. Lankshear.(1996). *The new work order*. Australia: Allen & Unwin,.
- KLEIMAN, A.B. (1995). “Modelos de letramento e as práticas de alfabetização na escola”. In Kleiman, Angela B. (organizadora). *Os significados do letramento*. Campinas-SP: Mercado das Letras.
- KRESS, G. (1993). *Language as ideology and social semiotics*. Londres: Routledge.
- KRESS, G., van Leeuwen, T. (1996). *Reading images. The grammar of visual communication*. Londres: Routledge.
- LANKSHEAR, C.; J.P. Gee; M. Knobel, C. Searke. (1997). *Changing literacies*. Buckingham: Open University Press.
- LEVINE, K. (1986). *The social context of literacy*. Londres: Routledge & Kegan Paul.
- OLSON, D. (1994). *The world on paper*. Cambridge: Cambridge University Press.
- SCHLIEMANN, A.D. et. Al. (1989). *Na vida dez, na escola zero* (3ª edição). São Paulo: Cortez.
- STERCQ, C. (1993). *Literacy. socialisation and employment*. Londres: Jessica Kingsley Publishers.