



UNIVERSIDADE FEDERAL DE CAMPINA GRANDE
CENTRO DE HUMANIDADES
UNIDADE ACADÊMICA DE LETRAS
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM LINGUAGEM E ENSINO

**EXPERIÊNCIAS COM A ESCRITA DE SERVIDORES PÚBLICOS
FEDERAIS EM AMBIENTE INSTITUCIONAL**

LYRA MARIA LEITE ARAÚJO

CAMPINA GRANDE

2022

LYRA MARIA LEITE ARAÚJO

**EXPERIÊNCIAS COM A ESCRITA DE SERVIDORES PÚBLICOS FEDERAIS EM
AMBIENTE INSTITUCIONAL**

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Linguagem e Ensino, situada na Área de Concentração **Estudos Linguísticos** e vinculada à Linha de Pesquisa 4, **Práticas Sociais, Históricas e Culturais de Linguagem**, como requisito institucional para obtenção do Título de Mestre em **Linguagem e Ensino**.

Orientador:

Prof. Dr. Manassés Morais Xavier

CAMPINA GRANDE

2022

A663e

Araújo, Lyra Maria Leite.

Experiências com a escrita de servidores públicos federais em ambiente institucional / Lyra Maria Leite Araújo. – Campina Grande, 2022.

110 f. : il. color.

Dissertação (Mestrado em Linguagem e Ensino) – Universidade Federal de Campina Grande, Centro de Humanidades, 2022.

"Orientação: Prof. Dr. Manassés Morais Xavier".

Referências.

1. Estudos Linguísticos. 2. Teoria Dialógica da Linguagem. 3. Concepções de Escrita. 4. Gêneros Profissionais. 5. Escrita. I. Xavier, Manassés Morais. II. Título.

CDU 81'1(043)

LYRA MARIA LEITE ARAÚJO

**EXPERIÊNCIAS COM A ESCRITA DE SERVIDORES PÚBLICOS FEDERAIS EM
AMBIENTE INSTITUCIONAL**

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Linguagem e Ensino, situada na Área de Concentração **Estudos Linguísticos** e vinculada à Linha de Pesquisa 4, **Práticas Sociais, Históricas e Culturais de Linguagem**, como requisito institucional para obtenção do Título de Mestre em **Linguagem e Ensino**.

Aprovada em 22/09/2022

BANCA EXAMINADORA



Prof. Dr. Manassés Morais Xavier (PPGLE/UFCG)
(Orientador)



Profa. Dra. Elizabeth Maria da Silva (PPGLE/UFCG)
(Examinadora Interna)



Prof. Dr. Linduarte Pereira Rodrigues (PPGFP/UEPB)
(Examinador Externo)

*Para Luís Augusto,
inspiração e combustível desta caminhada.*

AGRADECIMENTOS

A Deus, por ter sido (ser e continuará sendo) o meu melhor amigo, minha sustentação, minha fonte de força e de vida;

A Augusto Matheus e Luís Augusto, meus companheiros, confidentes e incentivadores. Ao primeiro, pela consultoria e ajustes nas minhas ferramentas tecnológicas e pelas vezes que entendeu minha necessidade de ajuda; ao segundo, pelo amor incondicional, pelo sorriso mais sincero e por adoçar minha vida. Aos dois, muito obrigada pelo amor e paciência;

A meus pais, Margarida (sempre presente em meu coração) e Maximiano; meus irmãos: Márcio, Maxilânia, Noamixiam, Magliana, Maximiano Júnior, Melquizedeque e Anísio; minhas cunhadas, cunhados, sobrinhas e sobrinhos, muito obrigada pelas orações e pelo apoio constantes; destaco a disponibilidade e presteza do meu sobrinho Márcio Júnior, muito obrigada, Marcinho, pelas sugestões e consultoria digital;

À Universidade Federal de Campina Grande (UFCG) e ao Programa de Pós-Graduação em Linguagem e Ensino (PPGLE), por ser espaço fecundo para a promoção de conhecimentos;

Ao meu orientador, Professor Manassés Morais Xavier, por ter acreditado nessa pesquisa, por ter apresentado, com paciência, humanidade e respeito, os caminhos da linguagem e da pesquisa científica;

À banca examinadora, Professora Elizabeth Maria da Silva e Professor Linduarte Pereira Rodrigues, pela leitura atenta e valiosas contribuições;

Ao Centro de Humanidades (UFCEG), na pessoa da Diretora, Professora Fernanda Leal, por permitir a realização dessa pesquisa;

Aos servidores técnico-administrativos lotados no Centro de Humanidades da UFCEG, pela presteza e contribuição na geração de dados deste estudo. Esta dissertação é uma forma de agradecimento e reconhecimento ao trabalho que é desenvolvido por nossa categoria;

Aos amigos, Jennifer Barbosa, Jucileide Maria, Ewerton Marques, Maria Dnalda, Milene Bazarim e Cristiani Gonzalez, pela troca de experiências e companheirismo nesse empreendimento científico.

A todos, muito obrigada!

Na palavra, eu dou forma a mim mesmo
do ponto de vista do outro e, por fim, da
perspectiva da minha coletividade.
(VOLÓCHINOV, 2018 [1929-1930], p. 205).

RESUMO

A linguagem está presente nas mais diversas situações sociais. Seja no contexto familiar, religioso ou profissional, os indivíduos são conectados pelos elementos comuns do grupo e interligados através da linguagem. A língua, enquanto um fenômeno de linguagem, proporciona a interação entre os humanos nos mais variados campos da comunicação discursiva. Nessa pesquisa, delimitou-se o estudo sobre a modalidade escrita da língua, em virtude do contexto escolhido: ambiente institucionalizado de comunicação escrita para fins de atividades profissionais de trabalhadores do serviço público lotados na Universidade Federal de Campina Grande. A partir desse entendimento, com amparo nas contribuições teóricas do Círculo de Bakhtin a respeito da linguagem e nas considerações de Garcez (2004), Koch e Elias (2011), dentre outros, a respeito da escrita, elegeu-se como questão de pesquisa: o que afirmam servidores técnico-administrativos lotados em uma universidade pública federal sobre suas experiências com a escrita em ambiente institucional? No intuito de responder ao questionamento levantado, o objetivo geral consistiu em investigar as experiências de servidores técnico-administrativos com a escrita no ambiente institucional. De modo específico, a pesquisa objetivou: 1) analisar as concepções de escrita dos servidores implicados na pesquisa; 2) descrever as experiências com a escrita de gêneros profissionais reportadas pelos servidores colaboradores; e 3) identificar as atividades de escrita em ambiente institucionalizado atravessadas pelo uso de plataformas digitais. A realização desta pesquisa justifica-se pela pertinência em pensar as práticas de escrita que circulam dentro da Universidade, mas que são - ainda - pouco observadas, uma vez que não se refere à perspectiva do professor ou do aluno. Em relação à metodologia, foi realizada uma pesquisa de campo, com objetivos exploratórios e, em virtude do objeto, assumiu natureza qualitativa. Para a geração dos dados, foi elaborado um questionário *on-line* como instrumento (*Google Forms*), enviado no período de 28 de agosto de 2021 a 13 de setembro do mesmo ano a 56 (cinquenta e seis) servidores técnicos lotados no Centro de Humanidades (CH) da Universidade Federal de Campina Grande (UFCG). Dentre estes, 30 (trinta) encaminharam respostas. Os resultados indicaram uma prevalência, por parte dos colaboradores da pesquisa, da concepção que tem a escrita enquanto instrumento de comunicação e que a noção interacional ainda é tímida. Percebeu-se, no que toca à produção escrita, experiências cotidianas realizadas através dos gêneros profissionais. Todavia, mesmo rotineiras, algumas dificuldades envolveram essas experiências de modo que os colaboradores afirmaram desenvolver estratégias individuais e coletivas para auxiliar no aprendizado e apropriação desses gêneros, os quais, na contemporaneidade, têm utilizado suportes digitais. A esse respeito, os servidores assinalaram que as plataformas digitais não alteraram a essência da escrita, mas que esses recursos proporcionaram inovação nas práticas administrativas.

Palavras-chave: Teoria Dialógica da Linguagem; Escrita; Concepções de Escrita; Gêneros profissionais.

ABSTRACT

Language is present in various social situations. Be it in the family context, religious or professional, individuals are connected by common elements of the group linked through the language. Language, as a phenomenon, provides the interaction between human beings in the most diverse fields of discursive communication. In this research, the study of the writing modality of the language was demarcated, due to the chosen context: written communication institutionalized environment for professional activities purposes of employees of the civil service in the Federal University of Campina Grande. From this comprehension, with the support of the theoretical contributions of Bakhtin Circle on language and the considerations of Garcez (2004), Koch and Elias (2011), among others, about writing, there elected as a research question: What do administrative civil servants of a federal public university state about their writing experiences in an institutional environment? Aiming to answer the questions that arose, the main goal consisted of investigating the administrative civil servants' experiences with writing in the institutional environment. More specifically, the research aimed to 1) analyze the conceptions of the writing of the civil servants involved in the research; 2) describe the experiences with writing of professional genres reported by the collaborating servants, and 3) identify writing activities in an institutionalized environment crossed by the use of digital platforms. The realization of this research is justified by the relevance of thinking about the writing practices that circulate within the University, but that are - still - little observed, since it does not refer to the perspective of the teacher or the student. Concerning the methodology, there was accomplished field research, with exploratory objectives and due to the object, it took on a qualitative nature. To generate the data, an online questionnaire was prepared as an instrument (Google Forms), sent from August 28, 2021 to September 13, 2021 to 56 (fifty-six) technical servants working at the Humanities Center (HC) of the Federal University of Campina Grande (UFCG). Among these, 30 (thirty) sent answers. The results showed the prevalence, on the part of the research collaborators, of the conception that writing has as a communicative instrument and that the interactional notion is still shy. It was noticed, regarding the written production, everyday experiences carried out through professional genres. However, even in daily routine, some difficulties involved these experiences in a way that the collaborators claimed to develop individual and collective strategies to give support to the learning and appropriation of these genres, which in contemporary times have used digital media. In this regard, the civil servants pointed out that the digital platforms did not change the essence of writing, but that these resources provide innovation in administrative practices.

Keywords: Dialogical Theory of Language; Writing; Writing Conceptions; Professional Genres.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 – A noção de diálogo	22
Figura 2 – Campo da comunicação discursiva	37
Figura 3 – Centros da UFCG	54
Figura 4 – Experiências com a escrita profissional	75
Figura 5 – Indicações sobre a escrita no SEI	84

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 – Elementos constitutivos dos gêneros do discurso	34
Quadro 2 – A escrita enquanto expressão do pensamento	63
Quadro 3 – A escrita enquanto instrumento de comunicação	65
Quadro 4 – A escrita enquanto interação	70
Quadro 5 – Síntese dos gêneros reportados pelos servidores	73
Quadro 6 – Experiências com a escrita	74
Quadro 7 – Dificuldades elencadas	80
Quadro 8 – Estratégias utilizadas para sanar as dificuldades na escrita profissional	82
Quadro 9 – Experiências com SEI	85
Quadro 10 – Experiências com a escrita na plataforma	88
Quadro 11 – Servidores admitidos após implantação do sistema	89

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 – Cargos do Centro de Humanidades	58
Gráfico 2 – Servidores e a prática da escrita em contexto profissional	59
Gráfico 3 – Cargos dos servidores pesquisados	60
Gráfico 4 – Idade dos servidores pesquisados	68
Gráfico 5 – Prática da escrita na contemporaneidade	73
Gráfico 6 – Contato prévio com os gêneros profissionais	77
Gráfico 7 – Leitura x Leitura e escrita	77
Gráfico 8 – Dificuldade na escrita de gêneros profissionais	78
Gráfico 9 – Escala de dificuldades	79

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	15
2 A TEORIA DIALÓGICA DA LINGUAGEM E A ESCRITA: APONTAMENTOS TEÓRICOS	20
2.1 A Teoria Dialógica da Linguagem	20
2.1.1 A natureza dialógica e ideológica da linguagem	20
2.1.2 A interação discursiva	25
2.1.3 Os gêneros do discurso	30
2.2 Considerações sobre a escrita	38
2.2.1 As concepções de escrita	38
2.2.2 A escrita enquanto prática social	41
2.2.3 A escrita no local de trabalho	44
2.2.4 Os gêneros profissionais	46
3 ASPECTOS METODOLÓGICOS	49
3.1 As Ciências Humanas para o Círculo de Bakhtin	49
3.2 A tipologia de pesquisa científica adotada	51
3.3 O contexto da pesquisa	53
3.4 O instrumento de geração de dados	56
3.5 Caracterização do público-alvo	57
3.6 Categorias de análise	60
4 OS VIVENCIAMENTOS COM A ESCRITA: O QUE AFIRMAM SERVIDORES PÚBLICOS FEDERAIS IMPLICADOS NA PESQUISA?	62
4.1 Concepções de escrita na perspectiva dos servidores federais implicados na pesquisa	63
4.1.1 A escrita enquanto expressão do pensamento	63
4.1.2 A escrita enquanto instrumento de comunicação	65
4.1.3 A escrita enquanto interação	69
4.2 Experiências com a escrita institucional reportadas pelos colaboradores da pesquisa	72
4.3 A escrita na instituição de trabalho mediada pelas plataformas digitais	83
5 CONSIDERAÇÕES FINAIS	92
REFERÊNCIAS	96
APÊNDICE – Questionário aplicado junto aos servidores federais implicados na pesquisa	99
ANEXO – Parecer Consubstanciado do CEP HUAC/UFCG	104

1 INTRODUÇÃO

A linguagem, enquanto elemento principal de conexão entre as pessoas, permeia todos os tipos de relações sociais: seja escrita, falada, gesticulada. Através de uma dessas modalidades, com integrantes pertencentes a um contexto comum, com propósitos sociais aderentes ou não, haverá comunicação e, conseqüentemente, interação. A partir dessa afirmativa, podemos vislumbrar a amplitude que os estudos a respeito da linguagem podem alcançar.

Nesta pesquisa de Mestrado Acadêmico, delimitamos o nosso foco de atenção em um empreendimento científico que investigou a modalidade escrita da língua, em virtude do contexto escolhido: experiências com a escrita em ambiente institucionalizado para fins de atividades profissionais de trabalhadores do serviço público lotados na Universidade Federal de Campina Grande. Nesse ambiente, a comunicação oficial é predominantemente escrita, formal e com a utilização de gêneros discursivos específicos. A rotina administrativa é desempenhada, na maior parte das vezes, por servidores técnico-administrativos que fazem uso de práticas de escrita para desenvolverem suas respectivas funções.

Nesta investigação, consideramos a escrita como prática social (XAVIER, 2009), uma vez que é produto das interações sociais. Essa modalidade da linguagem também reflete, refrata e dissemina a cultura de determinado período. Mesmo presente em diversas esferas da atividade humana, o ato de escrever não se configura um processo de fácil execução.

Podemos assinalar um aspecto desta dificuldade que diz respeito à complexidade existente no ato de transpor o discurso interior para o exterior. Ao escritor/enunciador é exigido planejar quais signos materializam sua necessidade comunicativa, qual a melhor disposição das palavras, quais os efeitos de sentidos de cada uma delas. Esses elementos evidenciam a escrita enquanto um ato processual, ou seja, são ações sequenciadas e, além disso, requerem que os sujeitos envolvidos estejam organizados socialmente. Volóchinov (2019 [1930]), em **Estilística do discurso literário I: O que é a linguagem/língua?**, atesta a dificuldade no ato de escrever, chegando a designar este processo como o “tormento da palavra”.

Dessa forma, é natural que a dificuldade na escrita adentre o ambiente profissional, mesmo considerando que os técnicos administrativos são submetidos a

concurso público, uma vez que, nem sempre, o conteúdo exigido terá relação direta com a atividade profissional. Vários servidores são empossados, designados para cumprirem as funções inerentes ao cargo. Entretanto, diariamente, se deparam com obstáculos na escrita de gêneros profissionais, a saber: ofícios, despachos, atas, requerimentos, dentre outros.

Assim, além da dificuldade inerente ao processo de escrita, temos a utilização de gêneros que, de forma geral, não possuem vinculação ao cotidiano da maioria das pessoas, todavia, de utilização corriqueira no ambiente profissional. Fato que exige do servidor vivência e apropriação desses gêneros para, então, desempenhar as atividades laborais.

Salientamos que cada ambiente organizacional elege um cabedal de termos que serão utilizados com frequência e de conhecimento geral do grupo. Provavelmente, esses termos serão uma das primeiras apresentações feitas ao recém-chegado profissional. Conhecer tal vocabulário (jargões, siglas) favorecerá a relação de pertencimento no grupo e fortalecimento da cultura organizacional. Nesses termos, ergue-se como necessário que a comunicação ocorra de forma eficaz com o menor ruído possível.

A partir dessa exposição, percebemos, nesta pesquisa, uma ampla área para investigação adequada ao estudo sob o enfoque das contribuições da Teoria Dialógica da Linguagem (Círculo de Bakhtin), considerando que o ambiente de trabalho tem limites bem definidos e constitui-se socialmente organizado, bem como todos os integrantes comungam das especificidades inerentes daquele local.

Essa natureza social é fundamental para o estabelecimento de um campo de pesquisa, uma vez que, conforme Volóchinov (2018 [1929-1930], p. 96, grifos do autor), “Um signo só pode surgir em um *território interindividual*. [...] O signo tampouco surge entre dois *Homo Sapiens*. É necessário que esses dois indivíduos sejam socialmente organizados, ou seja, componham uma coletividade.” Desse modo, o contexto profissional satisfaz essa exigência.

Imersos numa atmosfera comum, os integrantes do grupo profissional partilham vivências, experiências, desafios e trabalho, sendo a linguagem, na modalidade escrita, o elemento principal em todas essas comunicações profissionais. Portanto, é através da linguagem que se manifesta o pertencimento ao grupo e é sob essa perspectiva que entendemos a noção de práticas sociais de linguagem: vivenciamentos entre dois ou mais seres humanos a partir do uso de signos

linguísticos cumprindo o exercício dialógico de compreender e de responder a enunciados concretos em cenários específicos de comunicação e de interação sociais.

À luz dessa perspectiva,

[...] Em sua essência, *a palavra é um ato bilateral*. Ela é determinada tanto por aquele *de quem* ela procede quanto por aquele *para quem* se dirige. [...] A palavra é uma ponte que liga o eu ao outro. Ela apoia uma das extremidades sobre mim e a outra no interlocutor. A palavra é o território comum entre o falante e o interlocutor. (VOLÓCHINOV, 2018 [1929-1930], p. 205, grifos do autor).

Podemos realçar, nesse aspecto, que o contexto de territorialidade transcende a visão comum de espaço físico e alcança os espaços da interação discursiva. A comunicação só poderá ser efetiva quando os envolvidos apropriarem-se deste lugar.

Esse fato é percebido através da linguagem, para nossa análise, através dos textos escritos, uma vez que esses, para além de ser suporte de comunicação/interação, revelam o sujeito enunciatador e o contexto no qual está inserido. A partir disso, reiteramos a percepção da escrita como uma prática social, surgindo, sempre, para responder a uma demanda de contexto social.

Diante de tais considerações, convocamos a questão que gerenciará a presente pesquisa: o que afirmam servidores técnico-administrativos lotados em uma universidade pública federal sobre suas experiências com a escrita em ambiente institucional?

No intuito de responder ao questionamento, apresentamos os objetivos deste estudo, a saber: geral - investigar as experiências de servidores técnico-administrativos com a escrita no ambiente institucional; e específicos - 1) analisar as concepções de escrita dos servidores implicados na pesquisa; 2) descrever as experiências com a escrita de gêneros profissionais reportadas pelos servidores colaboradores; e 3) identificar as atividades de escrita em ambiente institucionalizado atravessadas pelo uso de plataformas digitais.

A realização desta pesquisa justifica-se pela pertinência em pensar as práticas de escrita que circulam dentro da Universidade, mas que são - ainda - pouco observadas, uma vez que não se refere à perspectiva do professor ou do

aluno. Evidenciamos, neste trabalho, a escrita técnica presente nos gêneros profissionais, gêneros que se destacam por sediarem a comunicação/interação oficial em esferas profissionais. Nisso, vislumbramos a relevância deste estudo, uma vez que acreditamos oferecer contribuição ao acervo dos estudos da linguagem em contextos institucionais de interações discursivas.

Para elaboração desta pesquisa, fundamentamos o estudo nas contribuições teóricas do Círculo de Bakhtin no que toca à Teoria Dialógica da Linguagem (BAKHTIN, 2016 [1952-1953]; VOLÓCHINOV, 2018 [1929-1930]; VOLÓCHINOV, 2019 [1930]; MEDVIÉDEV, 2019 [1928]); já em relação à escrita, recorreremos à Linguística Textual, através das contribuições de Garcez (2004) e Koch e Elias (2011). A busca pelos estudos da Linguística Textual se deu, sobretudo, por apoiarmo-nos em referências sobre as concepções de escrita.

Em se tratando da metodologia, realizamos pesquisa de campo, conforme classificação de Severino (2013). Em virtude do nosso objeto, consideramos essencial uma aproximação com os colaboradores. Por esse motivo, buscamos alcançar o público-alvo durante a vivência laboral. Em relação aos objetivos, foi realizada uma pesquisa exploratória, por proporcionar familiaridade da pesquisadora com os pesquisados e, nesse contato, ser possível a obtenção ou esclarecimento de conceitos. Em razão do objeto de análise, nossa investigação é de natureza qualitativa. Nessa abordagem, a subjetividade é relevante e considerada, bem como o contexto social, histórico e cultural dos sujeitos implicados.

A pesquisa foi realizada no âmbito da Universidade Federal de Campina Grande (UFCG), especificamente, com os servidores técnico-administrativos lotados no Centro de Humanidades. A respeito do instrumento de geração dados, elegemos o questionário *on-line Google Forms* para a pesquisa, pois, pelas suas características, apresentou-se como um instrumento propício para o levantamento de informações por parte dos sujeitos pesquisados, tanto com as questões abertas, quanto com as questões de múltipla escolha. A modalidade *on-line* foi oportuna por alguns motivos, dentre eles, ressaltamos o contexto pandêmico instalado no mês de março de 2020 que impediu o contato físico; além disso, a ferramenta *on-line* ofereceu a possibilidade de alcançar o maior número de colaboradores e ser acessada através do celular, *desktop* etc.

Elaboramos nosso questionário com vinte e duas questões, organizadas em quatro eixos, a saber: a concepção dos servidores a respeito da prática da escrita; a

vivência prévia e atual com esta prática; a relação com gêneros profissionais; e, por fim, questionamos a experiência deles com o SEI – Sistema Eletrônico de Informações – sistema utilizado na Instituição para gerenciamento de processos eletrônicos. O questionário foi enviado, através de *e-mail* e aplicativo de mensagens, no período de 28 de agosto de 2021 a 13 de setembro do mesmo ano, a 56 (cinquenta e seis) servidores técnicos lotados no referido Centro, dentre esses, 30 (trinta) encaminharam as respostas.

Além desta introdução e das considerações finais, a dissertação conta com um capítulo teórico, um metodológico e um analítico. No segundo capítulo, **A Teoria Dialógica da Linguagem e a Escrita: apontamentos teóricos**, apresentamos, na primeira parte, alguns aspectos da teoria desenvolvida pelo Círculo de Bakhtin, especificamente, sobre a natureza dialógica e ideológica da linguagem, a interação discursiva e os gêneros discursivos; na segunda parte, evidenciamos a escrita, bem como três concepções que a cercam e, por fim, a caracterizamos no local de trabalho.

No terceiro capítulo, **Aspectos metodológicos**, esclarecemos o trajeto metodológico empreendido na pesquisa. Consideramos, inicialmente, as Ciências Humanas para o Círculo de Bakhtin; em seguida, explicamos a tipologia da pesquisa desenvolvida; no terceiro item, elucidamos sobre o contexto da geração de dados, o instrumento de geração dos dados e a caracterização do público-alvo; para finalizar, sistematizamos a constituição do *corpus* e as categorias de análise.

No último capítulo, **Os vivenciamentos com a escrita: o que afirmam servidores públicos federais implicados na pesquisa?**, organizamos os dados em três categorias de análise, a saber: Concepções de escrita na perspectiva dos servidores federais implicados na pesquisa; Experiências com a escrita institucional reportadas pelos colaboradores da pesquisa; A escrita na instituição de trabalho mediada pelas plataformas digitais.

Nesse momento, convocamos o capítulo teórico da dissertação: **A Teoria Dialógica da Linguagem e a Escrita: apontamentos teóricos**.

2 A TEORIA DIALÓGICA DA LINGUAGEM E A ESCRITA: APONTAMENTOS TEÓRICOS

Este capítulo compreende duas seções cujo teor fundamenta teoricamente esta dissertação. Na primeira delas, situamos a Teoria Dialógica da Linguagem, especificamente, aspectos sobre a natureza dialógica e ideológica da linguagem; a interação discursiva; e os gêneros do discurso.

Já na segunda seção, apresentamos considerações concernentes à escrita. Iniciamos discorrendo sobre três concepções que a cercam, saber: escrita enquanto expressão do pensamento; escrita enquanto instrumento de comunicação; e escrita enquanto interação. Em seguida, enfatizamos a noção de escrita enquanto prática social; abordamos acerca da escrita no local de trabalho; e finalizamos com observações a respeito dos gêneros profissionais.

2.1 A Teoria Dialógica da Linguagem

Nesta seção, evidenciamos a Teoria Dialógica da Linguagem: teoria desenvolvida a partir da ótica de um grupo de intelectuais russos do século XX, denominado Círculo de Bakhtin. Dentre os autores do Círculo, realçamos as contribuições do filósofo Mikhail Bakhtin; do professor de história da música, de literatura e de estudos linguísticos, Valentin Volóchinov; e do teórico e historiador da literatura, Pável Medviédev.

Nossa abordagem inicia com considerações a respeito da natureza dialógica e ideológica da linguagem; em seguida discorremos sobre a interação discursiva; e, para finalizar a seção, dissertamos sobre os gêneros do discurso.

2.1.1 A natureza dialógica e ideológica da linguagem

A organização social dos sujeitos mobiliza a convergência dos costumes, tradições e, também, da língua. Esta última evidencia os limites do corpo social e tem papel de relevo na interação dos indivíduos, uma vez que o caráter formal, inerente a ela, é fator que possibilita o alcance dos vários falantes.

Sobre o conceito de língua, Bakhtin (2016 [1952-1953], p. 49, grifos do autor) afirma: “Tanto a palavra quanto a oração enquanto *unidades da língua* são

desprovidas de entonação expressiva”. Ou seja, ao observarmos a palavra ou a oração, desvinculadas de contextos comunicativos e sem a entonação expressiva, estamos lidando com a materialidade linguística.

Este material, as línguas - de modo abrangente -, de acordo com a filósofa Marilena Chauí (2000, p. 176), “[...] são convencionais, isto é, surgem de condições históricas, geográficas, econômicas e políticas determinadas, ou, em outros termos, são fatos culturais.” Partindo desta afirmação, compreendemos que são os seres humanos em interação, situados social, histórico e culturalmente, que desenvolvem o sistema o qual designamos língua.

Esse sistema criado nas circunstâncias sociais integra os fenômenos da linguagem. Desse modo, esta última notabiliza-se pela amplitude, uma vez que suas possibilidades de construção de sentidos vão além do aspecto linguístico. Sobre isso, Xavier (2020, p. 26) acentua:

Considerar a linguagem é ir além das especificidades de um instrumento de comunicação codificado, sistemático. É, verdadeiramente, se expor a um circuito de entrecruzamento de materiais simbólicos (língua, gestos, tons) que oportunizam a produção de sentidos.

Logo, a linguagem ultrapassa a compreensão que temos de língua e comunica, não só pelo material linguístico, mas também por outros modos ou formas de expressão, como os gestos, os sinais ou as entonações.

Após refletirmos sobre os conceitos de língua e linguagem, é oportuno referenciar a Linguística, ciência que tem esses elementos como objeto de estudo. Conforme Xavier (2023, no prelo),

[...] a Linguística incorporou às suas investigações outros olhares, na abordagem sobre a linguagem, extrapolar os limites do código linguístico – eis a busca por reflexões sobre a língua em uso, uma preocupação voltada não apenas às estruturas, todavia, compreendendo-as como modos de atuação sociocultural [...]. (XAVIER, 2023, no prelo).

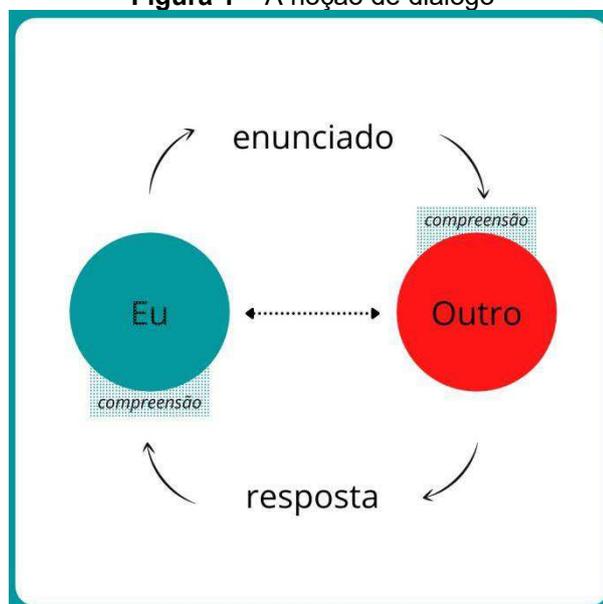
Ao compreender a linguagem como um elemento social, relacionado às vivências, em que a cada novo contexto, novos significados podem ser produzidos, a Linguística possui um campo de investigação amplo que se renova diariamente,

uma vez que a atividade social dos sujeitos possibilita novas necessidades comunicativas e alcança as diversas esferas sociais.

A partir dessas considerações, ancorada nessa ciência, situamos a teoria basilar desta dissertação, a Teoria Dialógica da Linguagem (doravante, TDL). Conforme esclarecido no preâmbulo, a TDL foi desenvolvida por um grupo de intelectuais russos do século XX, que buscou compreender a linguagem como fruto do relacionamento social e destacou, dentre outros conceitos, o caráter dialógico e ideológico da linguagem.

Diante dessa exposição, direcionamos nossa atenção à linguagem. Ela surge na interação social com o objetivo de engajar sujeitos em cenas enunciativas de vivenciamentos. Por este motivo, os autores do Círculo fitam, inicialmente, o diálogo: “Por sua precisão e simplicidade, o diálogo é a forma clássica de comunicação discursiva.” (BAKHTIN, 2016 [1952-1953], p. 29). A simplicidade do diálogo permite-nos visualizar os interlocutores, a enunciação, a compreensão e resposta, como podemos visualizar na Figura 01 a seguir.

Figura 1 – A noção de diálogo



Fonte: Produzida pela pesquisadora

Nessa figura, temos a representação da comunicação humana, em que todo enunciado, inclusive os de ordem íntima, é orientado para o outro. Volóchinov (2019 [1930], p. 267, grifos do autor) destaca: “[...] o discurso humano é um fenômeno *bilateral*: a existência de todo enunciado pressupõe não só a presença de um falante

como também de um ouvinte.” Assim, os enunciados são sempre dirigidos a alguém, ou pensados a partir da perspectiva de um ouvinte ideal. Essa compreensão anuncia um princípio basilar para o Círculo, o dialogismo.

Percebemos, na representação, que o discurso é dialógico porque é direcionado para o outro. Entretanto, além dessa dimensão visível, o dialogismo, teorizado pelo Círculo, considera o diálogo que há no interior do discurso. Ao formular nossos enunciados, não o fazemos de modo autônomo e independente, mas o inverso: sempre levamos em consideração os enunciados precedentes.

Fiorin (2020, p. 21) pontua:

[...] a língua, em sua totalidade concreta, viva, em seu uso real, tem a propriedade de ser dialógica. Essas relações não se circunscrevem ao quadro estreito do diálogo face a face, que é apenas uma forma composicional, em que elas ocorrem. Ao contrário, todos os enunciados no processo de comunicação, independentemente de sua dimensão, são dialógicos.

Dessa forma, a linguagem manifesta-se mediante diálogos. O enunciador prevê o interlocutor, chamado também de auditório, e elabora seu discurso que, inevitavelmente, será atravessado por outras vozes. “Portanto, o dialogismo é o modo de funcionamento real da linguagem, é o princípio constitutivo do enunciado”. (FIORIN, 2020, p. 27). Esclarecemos que o discurso do outro pode apresentar-se no meu discurso de modo expresso e evidente, a exemplo do uso de aspas e citações diretas em textos escritos, mas, também, pode dialogar internamente de modo que não seja perceptível a presença de outras vozes, embora sejam constitutivas do meu discurso.

Convém atentar que, para que o princípio dialógico seja efetivo, os interlocutores precisam compreender os enunciados e, em seguida, respondê-los. Essa resposta não requer, unicamente, um enunciado verbal, mas um aceno, um gesto já se configura uma resposta.

A comunicação discursiva, na qual eles [pequenos gêneros cotidianos] surgem e ganham acabamento, é composta por dois momentos: o enunciado do falante e a compreensão desse enunciado pelo ouvinte. Essa compreensão sempre contém elementos de uma resposta. Em condições normais, sempre concordamos ou não concordamos com aquilo que ouvimos. Habitualmente, respondemos a todo enunciado do interlocutor, se não com palavras, ao menos com gestos: o movimento das mãos,

o sorriso, o balanço da cabeça etc. (VOLÓCHINOV, 2019 [1930], p. 272, acréscimos nossos).

Assim, a compreensão do enunciado é o que possibilita sua resposta e nisso reside o princípio dialógico: compreender e responder o enunciado. Compreender, neste caso, não é meramente decifrar o código, mas um processo ativo de atribuir juízo de valor, de maneira que o texto é finalizado na resposta (OLIVEIRA, 2016). Sendo assim, não se configura um processo imparcial, mas imbuído das apreciações e valorações dos sujeitos.

Desse modo, através da linguagem, os sujeitos comunicam-se e materializam suas impressões, valores, de acordo com suas ideologias. Após pensarmos o dialogismo presente na linguagem, é oportuno refletirmos, neste momento, sobre sua natureza ideológica.

Os sujeitos apreendem o mundo através da linguagem. Por ela, também compreendem e assimilam os diversos discursos que circundam no meio social. Ao dialogar, em sentido amplo (concordar, refutar, divergir), suas concepções individuais são construídas e reformuladas ou refeitas, de forma que podemos atribuir à natureza da linguagem seu caráter ideológico. Apenas por meio da linguagem as ideologias podem ser construídas.

Na perspectiva de Medviédev (2019 [1928], p. 48-49, grifos do autor),

As concepções de mundo, as crenças e mesmo os instáveis estados de espírito ideológicos também não existem no interior, nas cabeças, nas 'almas' das pessoas. Eles tornam-se realidade ideológica somente quando realizados nas palavras, nas ações, na roupa, nas maneiras, nas organizações das pessoas e dos objetos, em uma palavra, em algum material em forma de signo determinado. Por meio desse material, eles tornam-se parte da realidade que circunda o homem.

O autor realça que as concepções ideológicas não são criações, de cunho isolado, das mentes das pessoas. Elas ocorrem a partir do seio social e materializam-se no signo. Sob essa forma, tornam-se realidade. Importante observar, também, que os elementos sógnicos não são, necessariamente, linguísticos, podendo ser símbolos, imagens, gestos, etc. Entretanto, sempre estarão imersos no fluxo da comunicação/interação.

Para o Círculo de Bakhtin, a interação é adjetivada de discursiva, isto é, realizada a partir de enunciados concretos, situados social e historicamente em

esferas de comunicação. Logo, vinculada a um contexto comunicativo que não é gratuito ou desinteressado, mas singular e abundante em significados. É sob este esteio que acontece a criação ideológica, mediante a comunicação social. (MEDVIÉDEV, 2019 [1928]).

Volóchinov (2019 [1930], p. 243), em **A palavra na vida e a palavra na poesia**, esclarece, em uma nota de rodapé, a compreensão de ideologia para o Círculo: “Entendemos por ideologia todo o conjunto de reflexos e refrações no cérebro humano da atividade social e natural, expressa e fixada pelo homem na palavra, no desenho artístico e técnico ou em alguma outra forma sgnica.”

Com essa exposição, frisamos, tomando como referência a perspectiva de Volóchinov supracitada, o papel da palavra na construção ideológica. Em **Marxismo e filosofia da linguagem**, o estudioso ainda ratifica: “*A palavra é o fenômeno ideológico par excellence.*” (VOLÓCHINOV, 2018 [1929-1930], p. 98, grifos do autor).

Diante dessas considerações, pontuamos a relevância do aspecto social para a TDL. A língua, quando observada distante do contexto comunicativo, destaca-se como sistema abstrato desprovido de entonações valorativas e de interlocutor. Em contraponto, ao contemplarmos a linguagem, temos a realidade viva, revestida de expressão e de auditório, fato que possibilita a manifestação do princípio dialógico apregoado pelo Círculo e da criação ideológica.

Com essas ponderações, observaremos, no próximo item, o conceito de interação discursiva.

2.1.2 A interação discursiva

Respaldando-nos nas considerações que já foram apresentadas, é visível a relevância do meio social para a TDL, uma vez que, por conceber e analisar a linguagem viva, em situações concretas, os conceitos oriundos dessa teoria sempre fundamentam-se no seio social. Na base desse raciocínio, observaremos, nesta seção, a interação discursiva: noção importante para o Círculo de Bakhtin, observado em virtude da organização social dos sujeitos e, por conseguinte, da função social que a palavra (a linguagem) admite quando inserida nos fluxos de vida verboideológica.

É sabido que os sujeitos atuam em diversos contextos comunicativos e utilizam a linguagem, verbal ou não verbal, como interface de comunicação. Considerando a variedade de situações em que a linguagem é utilizada, ao desejarmos estudar tal fenômeno, é elementar compreendermos os sujeitos e a coletividade a qual pertencem.

Volóchinov (2018 [1929-1930], p. 145) elucida:

Para observar o fenômeno da língua, é necessário colocar os sujeitos falantes e ouvintes, bem como o próprio som, no ambiente social. É preciso que tanto o falante quanto o ouvinte pertençam a uma mesma coletividade linguística, a uma sociedade organizada de modo específico. É fundamental ainda que os nossos dois indivíduos sejam abarcados pela unidade da situação social mais próxima, isto é, que o encontro entre essas duas pessoas ocorra em um terreno determinado.

Esse imperativo justifica-se por algumas razões, a primeira delas é que, a depender do terreno e momento histórico, a língua (em sentido amplo) manifesta-se de maneira própria daquele espaço de interação, bem como utiliza vocabulário específico que, sobretudo, os integrantes daquele contexto terão domínio.

Além disso, a coletividade é fecunda para os signos, conforme Volóchinov (2019 [1930], p. 313), para quem “[...] todos os signos ideológicos (verbais, visuais etc.) podem formar-se apenas em uma coletividade de pessoas socialmente organizadas.” Nesses termos, é o relacionamento social que motiva a interação e proporciona o desenvolvimento dos signos ideológicos.

Outro aspecto a ser observado é que não é o espaço físico, territorial, que disciplina os usos linguísticos, mas a linguagem, enquanto fenômeno vivo e mutável, quem delimita os contextos de interação, denominados também de campos ou esferas da comunicação discursiva, conceito que será abordado no próximo tópico deste capítulo.

Antes de introduzirmos este conceito, é pertinente trazer ao texto algumas considerações sobre os sujeitos que promovem a interação, designadas de modo genérico de “eu” e “outro”. Genérico não por ser vago ou impreciso, mas porque são categorias universais dos sujeitos em interação.

O “eu” sempre direcionará seus enunciados para o “outro”. Essa afirmação retoma o princípio dialógico já apresentado neste capítulo, porém, neste momento, com o objetivo de visualizarmos a orientação social do enunciado e a importância do

interlocutor no processo comunicativo, sujeito essencial para o estabelecimento da interação. Afinal, é a figura do interlocutor que determinará a articulação da linguagem. Logo, não se trata de um lugar passivo de unicamente recepção de mensagens, mas de um lugar que orienta qual a forma de utilização da linguagem, como deve ser formulada, qual ou quais o(s) modo(s) de dizer.

Essa compreensão é apropriada, inclusive, para situações em que não há um interlocutor real. Volóchinov (2018 [1929-1930], p. 204) orienta que, nessas situações, esse lugar “[...] é ocupado, por assim dizer, pela imagem do representante médio daquele grupo social ao qual o falante pertence.” Assim, antes de produzir o enunciado, o falante irá observar quem é o seu interlocutor, sua posição social, qual o vínculo que há nesse relacionamento, ou seja, quais as características do auditório. A partir desta percepção, os enunciados serão elaborados e irão consolidar a realidade da linguagem.

Volóchinov (2018 [1929-1930], p. 218, grifos do autor) postula:

A realidade efetiva da linguagem não é o sistema abstrato de formas linguísticas nem o enunciado monológico isolado, tampouco o ato psicofisiológico de sua realização, mas o acontecimento social da interação discursiva que ocorre por meio de um ou de vários enunciados. Desse modo, a interação discursiva é a realidade fundamental da língua.

Nesse esteio, a realidade da língua diz respeito à interação dos sujeitos em situações efetivas de comunicação, isto é, falante e interlocutor partilhando a mesma linguagem, situados em uma coletividade, em um determinado tempo histórico. Comunicação que não é trivial, mas, ao contrário, ergue-se em virtude dessas peculiaridades, torna-se uma interação discursiva, imersa no fluxo dos discursos e das vivências.

Para isso, há um elemento vital que necessita ser observado: a palavra. Ela, na interação, faz-se ponte que interliga o “eu” ao “outro”. Volóchinov (2018 [1929-1930], p. 205) disserta sobre a importância da orientação da palavra que nos convém reproduzir:

A importância da orientação da palavra para o interlocutor é extremamente grande. Em sua essência, a palavra é um ato bilateral. Ela é determinada tanto por aquele de quem ela procede quanto para quem se dirige. Enquanto palavra, ela é justamente o produto das inter-relações do falante com o ouvinte. Toda palavra

serve de expressão ao 'um' em relação ao 'outro'. Na palavra, eu dou forma a mim mesmo do ponto de vista do outro e, por fim, da perspectiva da minha coletividade. A palavra é uma ponte que liga o eu ao outro. Ela apoia uma das extremidades em mim e a outra no interlocutor. A palavra é o território comum entre o falante e o interlocutor.

A partir desse fragmento, podemos depreender algumas considerações sobre a palavra: primeiro, por ser um ato bilateral, pressupõe-se que os significados da palavra sejam partilhados pelos sujeitos; segundo, para que haja essa compreensão mútua, a palavra é produzida no relacionamento social, ou seja, nas vivências. Por fim, pela sua natureza ideológica, ao ser enunciada, a palavra não é neutra, todavia, carregada das concepções da coletividade cujo "eu" pertence e, conseqüentemente, comporta seus valores e apreciações. Metaforicamente, a palavra é território que pode ser ocupado pelo "eu" ou pelo "outro".

A TDL é uma corrente de estudos da linguagem que, com veemência, considerou o meio social como agente capaz de possibilitar atos de compreensão da palavra. Antes disso, ela era pensada, principalmente, a partir de seu caráter abstrato e formal, como, por exemplo, as correntes em que o objetivismo abstrato do sistema linguístico era o centro da abordagem – o estruturalismo saussureano é uma referência dessa abordagem.

Volóchinov (2018 [1929-1930], p. 144) apresenta essa observação ao considerar que "O estudo do aspecto sonoro da palavra ocupa um lugar desproporcionalmente grande na linguística, frequentemente dá o tom a ela e, na maioria dos casos, se realiza sem nenhuma ligação com a essência real da língua como signo ideológico."

Assim, a análise da palavra a partir da sua forma, não abarca a amplitude que ela pode alcançar. Torna-se desprovida de emoção, de "sabor" axiológico inerente à língua em usos situados no e para o social, de vida verboideológica. Por essa razão, os membros do Círculo de Bakhtin vêm em sentido contrário aos estudiosos de sua época, ao relacionar a palavra, matéria abstrata, ao relacionamento social.

É verdade que o seu material é um tanto específico: não pode ser tocado pelas mãos, nem provado para sentir o gosto, nem medido pela trena, nem pesado na balança. Esse material é o *som* criado pelo movimento dos nossos órgãos de fala, que, como qualquer som, obedece às leis da realidade material, às leis da natureza. (VOLÓCHINOV, 2019 [1930], p. 312, grifos do autor).

Compreendemos a natureza diversa da palavra. Sua materialidade é percebida, em princípio, pelos aspectos fisiológicos de produção sonora. Entretanto, conforme temos sustentado, a palavra surge imersa em uma coletividade e, a depender da situação comunicativa e discursiva, seu sentido é variável, é atualizável.

Volóchinov (2019 [1930], p. 315) acentua: “[...] a palavra torna-se uma palavra somente na comunicação social viva, no enunciado real, que pode ser compreendido e avaliado não só pelo falante, mas também por seu auditório possível ou presente.”

Desse modo, ao contemplarmos esse objeto tão diverso, precisamos imergi-lo no contexto social que o gerou, pois “O sentido da palavra é inteiramente determinado pelo seu contexto. Na verdade, existem tantas significações para uma palavra quantos contextos de seu uso.” (VOLÓCHINOV, 2018 [1929-1930], p. 195-196). Logo, os sentidos são variados. Porém, não quaisquer.

Ao discorrermos sobre a palavra, é oportuno trazermos ao texto quatro propriedades definidoras apresentadas pelo Professor Paulo Rogério Stella (2005). A primeira delas diz respeito à *pureza semiótica*, trata-se da capacidade da palavra circular, enquanto signo ideológico, em qualquer esfera comunicativa; a segunda, *interiorização*, ela é o único meio de contato entre o conteúdo interior do sujeito (consciência) e o mundo exterior; a terceira, *participação em todo ato consciente*, a palavra funciona tanto em processos de compreensão internos, relativos à consciência, quanto externos, no meio social; e a quarta propriedade, *neutralidade*, não no sentido de que não tenha carga ideológica, mas no sentido dela poder assumir qualquer função ideológica em cada momento de uso.

Feitas essas considerações a respeito das singularidades da palavra, destacamos a propriedade interiorização, característica que relaciona nossa consciência com o mundo exterior. Em virtude dessa particularidade, ao dar forma ao pensamento do sujeito, a palavra materializa-se enleada em tons valorativos, de modo que, toda palavra apresenta um ponto de vista.

Ao dizer que certas palavras são verdadeiras ou falsas, justas ou tendenciosas, sensatas ou insensatas, profundas ou superficiais, fazemos juízo não em relação às próprias palavras, mas à *realidade* que é refletida e refratada nas palavras-signos. É justamente por isso que *uma mesma palavra*, quando dita por pessoas de diferentes classes, refletirá também diferentes olhares, expressará diferentes pontos de vista, mostrará diferentes relações com a mesma realidade,

com o mesmo fragmento da existência, que é o tema dessa palavra. (VOLÓCHINOV, 2019 [1930], p. 316, grifos do autor).

Assim, a palavra surge na interação social, é instrumento que relaciona o mundo interior com o exterior e, nesse processo, comporta o ponto de vista do sujeito que é construído na coletividade e ganha corpo através da palavra. “Na palavra, eu dou forma a mim mesmo do ponto de vista do outro e, por fim, da perspectiva da minha coletividade.” (VOLÓCHINOV, 2018 [1929-1930], p. 205).

Diante do apresentado, afinal, como podemos entender a interação sob o viés discursivo? Para a TDL, a interação é discursiva por: 1) entendê-la como um fator de orientação social da palavra (lida, nesse contexto, como sinônimo de linguagem); 2) considerar o discurso como um enunciado concreto situado social e historicamente; e 3) filiar-se à noção de enunciado concreto, isto é, um “todo semântico” (VOLÓCHINOV, 2019 [1930]) que abarca aspectos verbais e extraverbais. No próximo item, abordaremos o conceito de enunciado concreto.

Após contemplarmos a interação discursiva, explanaremos, no próximo tópico, sobre as formas relativamente estáveis de enunciados que possibilitam essa interação, a saber: os gêneros do discurso.

2.1.3 Os gêneros do discurso

O texto **Os gêneros do discurso**, de Mikhail Bakhtin (2016 [1952-1953]), é um marco para os estudos da linguagem. Através de uma abordagem elucidativa, o filósofo russo apresenta a manifestação da linguagem em enunciados concretos, o conceito dos gêneros do discurso e suas características essenciais.

O autor tem, como ponto de partida, situações reais de comunicação. Ao observá-las, Bakhtin (2016 [1952-1953]) conclui que todos os campos de atuação humana estão relacionados ao uso da linguagem e em cada campo há tipos relativamente estáveis de enunciados denominados de gêneros do discurso.

Assim, a linguagem está presente em campos ou esferas informais, como o ambiente familiar, entre amigos e, também, em contextos formais, a exemplo do trabalho, repartições públicas, escolas etc. A essa diversidade de contextos, Bakhtin denomina campos ou esferas da comunicação discursiva e, em cada uma dessas esferas, há certo padrão na forma em que linguagem se manifesta.

É oportuno citarmos o clássico fragmento contido em Bakhtin (2016 [1952-1953], p. 11-12, grifos do autor):

Todos os diversos campos da atividade humana estão ligados ao uso da linguagem. Compreende-se perfeitamente que o caráter e as formas deste uso sejam tão multiformes quanto os campos da atividade humana, o que, é claro, não contradiz a unidade nacional de uma língua. O emprego da língua efetua-se em forma de enunciados (orais e escritos) concretos e únicos, proferidos pelos integrantes desse ou daquele campo da atividade humana. Esses enunciados refletem as condições específicas e as finalidades de cada referido campo não só por seu conteúdo (temático) e pelo estilo da linguagem, ou seja, pela seleção dos recursos lexicais, fraseológicos e gramaticais da língua, mas, acima de tudo, por sua construção composicional. Todos esses três elementos — o conteúdo temático, o estilo, a construção composicional — estão indissolivelmente ligados *no conjunto* do enunciado e são igualmente determinados pela especificidade de um campo da comunicação. Evidentemente, cada enunciado particular é individual, mas cada campo de utilização da língua elabora seus *tipos relativamente estáveis* de enunciados, os quais denominamos *gêneros do discurso*.

A partir dessa citação, percebemos a diversidade de esferas da atuação humana, da mesma forma em que são inúmeras as possibilidades de materialização da língua. Entretanto, dentre tantas possibilidades, há um aspecto em comum: “[...] cada campo de utilização da língua elabora seus *tipos relativamente estáveis* de enunciados [...]”. Em outras palavras: cada contexto de enunciação desenvolve certo paradigma para que a comunicação seja estabelecida.

Dessa forma, a depender da esfera comunicativa, temos uma maneira apropriada para interação dos sujeitos. Em esferas informais, a vivência educa os usos, no entanto, em contextos formais, são necessárias normativas claras, expressas, a respeito da forma e finalidade dos gêneros. A partir desse fragmento do filósofo russo, percebemos que a língua sempre buscará tipos de enunciados para manifestar-se, o que não quer dizer que os textos elaborados serão análogos, mas que a forma de enunciar reflete um contexto próprio de enunciação. Para isso, é relevante que os sujeitos envolvidos comunguem das peculiaridades daquele campo ou esfera comunicativa. Do contrário, a comunicação será prejudicada.

Então, compreendemos a relevância do conceito de esfera para o Círculo, uma vez que, embora seja um aspecto “externo”, trata-se de um elemento que incide diretamente nas escolhas linguísticas e nos enunciados dos falantes. Vislumbramos

que a TDL, ao demonstrar e caracterizar os gêneros do discurso, oferece esteio aos estudos da linguagem, uma vez que, havendo linguagem, ela estará sempre vinculada a um campo da comunicação discursiva e sempre fará uso de um gênero para sediar a enunciação.

Fiorin (2020, p. 67-68) esclarece: “[...] os gêneros são tipos de textos, conjuntos textuais que têm traços comuns.” Assim, a esfera comunicativa possibilita o agrupamento de gêneros com traços e finalidades semelhantes, de modo que podemos compreender a existência de gêneros cotidianos; gêneros acadêmicos, ou seja, de circulação nas academias universitárias; gêneros jurídicos, relacionados ao âmbito jurídico; gêneros profissionais, que circulam em esferas profissionais, dentre outros.

Nesta pesquisa, enfocaremos os gêneros discursivos que circulam na esfera profissional, mas, antes disso, convém distinguirmos as duas categorias dos gêneros do discurso apresentadas por Bakhtin (2016 [1952-1953], p. 15), a saber: primários (simples) e secundários (complexos):

Os gêneros discursivos secundários (complexos — romances, dramas, pesquisas científicas de toda espécie, os grandes gêneros publicísticos, etc.) surgem das condições de um convívio cultural mais complexo e relativamente muito desenvolvido e organizado (predominantemente o escrito) — ficcional, científico, sociopolítico, etc. No processo de sua formação eles incorporam e reelaboram diversos gêneros primários (simples) que se formaram nas condições da comunicação discursiva imediata.

Assim, os gêneros primários são de uso cotidiano, vinculados às esferas informais de comunicação. Nesse sentido, podemos citar o bilhete, o diário, uma conversa telefônica entre amigos etc. Já os gêneros secundários possuem um caráter mais complexo, requer maior elaboração. Além dos já citados pelo autor, podemos exemplificar os gêneros profissionais: o ofício, a ata, a certidão, dentre outros — gêneros de valor singular à geração de dados desta pesquisa. O filósofo russo acentua que os gêneros primários poderão ser incorporados aos secundários e adquirir outras características.

Dessa forma, percebemos que os limites dos gêneros não são estanques, tampouco rígidos. Os sujeitos, em suas enunciações, poderão incorporar elementos de outros gêneros. Por esse motivo, Bakhtin, no início do seu texto, realça o

advérbio “relativamente”¹, pois, da mesma forma que a linguagem se modifica com o uso e com o passar do tempo, os limites dos gêneros também podem ser maleáveis. Fiorin (2020, p. 72) destaca: “Os gêneros estão em contínua modificação.”

Porém, mesmo considerando a maleabilidade dos gêneros, ponderamos que eles não são criações de indivíduos isolados. São os resultados de vivências. A professora Irene Machado (2005, p. 157) esclarece que “[...] os gêneros discursivos são formas comunicativas que não são adquiridas em manuais, mas sim nos processos interativos.” Logo, são as interações que motivam necessidades comunicativas e, conseqüentemente, a criação, reformulação ou, até mesmo, o desuso dos gêneros.

Bakhtin (2016, [1952-1953], p. 41-42) acentua, ainda, que “Os gêneros do discurso, comparados às formas da língua, são bem mais mutáveis, flexíveis e plásticos; entretanto, para o indivíduo falante eles têm significado normativo, não são criados por ele mas dados a ele.” Nessas condições, os sujeitos adequam-se a essas formas. Sobre essa questão, Fiorin (2020, p. 76) conclui: “O gênero une estabilidade e instabilidade, permanência e mudança.”

O caráter estável dos gêneros discursivos advém de sua característica normativa. Eles preconizam a forma que a linguagem deve ser articulada em cada campo de comunicação. Para tanto, é necessário estabilidade e permanência do gênero para que tal forma seja conhecida e disseminada naquela esfera de comunicação; por outro lado, pelo fato dos gêneros sediarem a linguagem e essa ser produto da interação humana, logo em constante construção, temos, também, a natureza instável e de mudança, conforme anunciado por Fiorin (2020).

Após abordar sobre as especificidades dos gêneros, as categorias primário e secundário, Bakhtin apresenta três elementos essenciais aos gêneros do discurso, são eles: o conteúdo temático, a construção composicional e o estilo. Esses elementos compõem os gêneros e são determinados pelo campo da comunicação discursiva.

O primeiro deles, o conteúdo temático, relaciona-se às circunstâncias sociais de elaboração do gênero. Não se trata de um assunto de cunho individual, mas sim, a vinculação social compreendida entre o tema e o gênero. Exemplificamos com a ata, gênero profissional, que mesmo sediando a memória de reuniões diversas

¹ “[...] *tipos relativamente estáveis* de enunciados [...]” (BAKHTIN, 2016 [1952-1953], p. 12, grifos do autor).

(profissionais, jurídicas, religiosas, etc.), seu conteúdo temático orbitará em função de questões formais de interesse comum de determinado grupo.

O segundo elemento, a construção composicional, refere-se aos aspectos formais da estrutura, como o texto é organizado. Em gêneros escritos, principalmente os profissionais, a forma ocupa papel de destaque na elaboração do gênero, chegando a influenciar na finalidade do texto, conforme observaremos na próxima seção.

Por fim, o filósofo russo apresenta o estilo, elemento relacionado às escolhas linguísticas do falante na formulação dos enunciados concretos.

Todo estilo está indissolavelmente ligado ao enunciado e às formas típicas de enunciados, ou seja, aos gêneros do discurso. Todo enunciado — oral e escrito, primário e secundário e também em qualquer campo da comunicação discursiva (*rietchevóie obschênie*) — é individual e por isso pode refletir a individualidade do falante (ou de quem escreve), isto é, pode ter estilo individual. Entretanto, nem todos os gêneros são igualmente propícios a tal reflexo da individualidade do falante na linguagem do enunciado, ou seja, ao estilo individual. [...] As condições menos propícias para o reflexo da individualidade na linguagem estão presentes naqueles gêneros do discurso que requerem uma forma padronizada, por exemplo, em muitas modalidades de documentos oficiais, de ordens militares, nos sinais verbalizados da produção, etc. (BAKHTIN, 2016 [1952-1953], p. 17, grifos do autor).

Assim, vislumbramos a existência de gêneros que possibilitam maior liberdade ao estilo individual e outros com padrões mais rígidos, a exemplo dos gêneros profissionais. É importante considerar que possuir habilidade em determinada esfera discursiva não tornará o falante competente nas demais esferas. Cada campo possui suas especificidades.

A partir do que foi apresentado, elaboramos um quadro explicativo com os três elementos dos gêneros do discurso.

Quadro 1 – Elementos constitutivos dos gêneros do discurso

Conteúdo temático	Construção composicional	Estilo
Tema do texto. Vinculação social compreendida entre o assunto do texto e o gênero apropriado para sediá-lo.	Relaciona-se à configuração do texto, à estrutura e organização dos conjuntos de enunciados que compõe determinado gênero discursivo.	Diz respeito ao modo de dizer, às escolhas lexicais pertinentes para cada campo de comunicação discursiva.

Fonte: Produzido pela autora

Dessa maneira, os gêneros do discurso irão interligar esses três elementos e serão norteados pelas exigências da esfera comunicativa. Sobre a vontade discursiva do falante, Bakhtin (2016 [1952-1953], p. 37-38, grifos do autor) pontua que

A vontade discursiva do falante se realiza antes de tudo na *escolha de certo gênero de discurso*. Essa escolha é determinada pela especificidade de um dado campo da comunicação discursiva, por considerações semântico-objetais (temáticas), pela situação concreta da comunicação discursiva, pela composição pessoal dos seus participantes, etc.

Assim, o falante, ao elaborar enunciados, escolhe o gênero apropriado a partir do campo da comunicação discursiva, do tema que será abordado e do auditório a que se destina seu enunciado. Em face do exposto, percebemos que toda comunicação humana é realizada através de gêneros do discurso. Esses enunciados relativamente estáveis são imbuídos do contexto de enunciação, por isso, são chamados de enunciados concretos.

Mencionado algumas vezes no decorrer deste capítulo, o enunciado, para a TDL, não diz respeito apenas a uma declaração ou expressão linguística do falante, mas trata-se de um conceito importante para a teoria e requer que voltemos nossos olhos para ele com maior atenção.

Com o fito de conceituar da melhor forma os enunciados, o filósofo russo estabelece um paralelo entre o enunciado, as palavras e as orações. Essas últimas pertencem ao universo gramatical e são unidades da língua, podendo ser utilizadas nas mais diversas situações. Já o enunciado configura-se como unidade da comunicação discursiva,

Porque o discurso só pode existir de fato na forma de enunciados concretos de determinados falantes, sujeitos do discurso. O discurso sempre está fundido em forma de enunciado pertencente a um determinado sujeito do discurso, e fora dessa forma não pode existir. (BAKHTIN, 2016 [1952-1953], p. 28).

Desse modo, o enunciado relaciona-se às situações de uso real da linguagem, sempre situadas em um contexto social e histórico. De modo que se apresenta como um “todo semântico” capaz de contemplar tanto os aspectos verbais, quanto os extraverbais. Esse caráter é o responsável por vincular a vida à língua: “[...] a língua

passa a integrar a vida através de enunciados concretos (que a realizam); é igualmente através de enunciados concretos que a vida entra na língua.” (BAKHTIN, 2016, [1952-1953] p. 16-17). Em **Estética da criação verbal**, o filósofo considera: “Só o enunciado tem relação *imediata* com a realidade e com a pessoa viva falante (o sujeito).” (BAKHTIN, 2011 [1979], p. 328, grifo do autor).

Para Volóchinov (2019 [1930], p. 269, grifos do autor), “Além da parte *verbal* expressa, todo enunciado cotidiano [...] consiste de uma parte não expressa, porém subentendida e *extraverbal* (situação e auditório), sem a qual não é possível compreender o próprio enunciado.” Os aspectos extraverbais mostram-se, dessa forma, como elementares à construção do enunciado e, também, à sua compreensão. Em condições diferentes, o enunciado terá sentidos também diferentes.

Incidem no aspecto extraverbal o espaço, o tempo, o objeto sobre o qual se fala, as relações entre os sujeitos. A esses elementos, o Círculo denomina situação. A “*situação integra o enunciado como uma parte necessária da sua composição semântica.*” (VOLÓCHINOV, 2019 [1926], p. 120, grifos do autor). Assim, o enunciado só poderá ser compreendido quando observados esses elementos. Volóchinov (2019 [1930], p. 283) ainda nos ensina que, “[...] por mais que nos esforcemos, não compreenderemos o sentido desse enunciado se não conhecermos todas as condições nas quais ele é pronunciado. Em condições e em um ambiente diferentes, esse enunciado sempre terá sentidos distintos.”

Bakhtin (2016 [1952-1953]) apresenta algumas peculiaridades dos enunciados: alternância dos sujeitos do discurso, o discurso sempre enseja uma resposta do outro; a conclusibilidade, isto é, a percepção do fim da enunciação, dado que possibilita a resposta; e a relação do enunciado com o próprio falante e com outros participantes da comunicação discursiva, pois o enunciado estará sempre vinculado a outros enunciados.

Na visão de Bakhtin (2016 [1952-1953], p. 57),

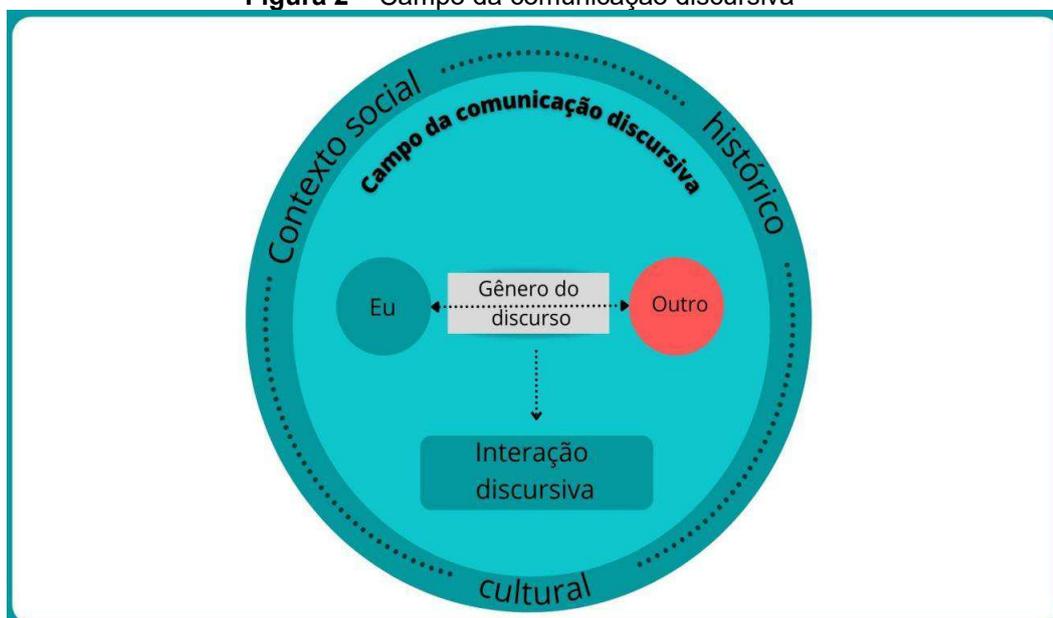
Todo enunciado concreto é um elo na cadeia da comunicação discursiva de um determinado campo. Os próprios limites do enunciado são determinados pela alternância dos sujeitos do discurso. Os enunciados não são indiferentes entre si nem se bastam cada um a si mesmos; uns conhecem os outros e se refletem mutuamente uns nos outros. Esses reflexos mútuos lhes determinam o caráter. Todo enunciado é pleno de ecos e

ressonâncias de outros enunciados com os quais está ligado pela identidade da esfera de comunicação discursiva. Todo enunciado deve ser visto antes de tudo como uma *resposta* aos enunciados precedentes de um determinado campo (aqui concebemos a palavra 'resposta' no sentido mais amplo): ela os rejeita, confirma, completa, baseia-se neles, subentende-os como conhecidos, de certo modo os leva em conta.

Dessa forma, os enunciados apresentam-se como unidades da comunicação discursiva e comportam as peculiaridades da situação em que foi emitido. Por estarem imersos no fluxo da comunicação, eles não são indiferentes aos demais enunciados, mas, como demonstrou o pensamento bakhtiniano supracitado, apresenta-se como um elo no processo comunicativo, pois, ao mesmo tempo em que compõe a comunicação, assume as apreciações do falante e responde a enunciados anteriores.

No intuito de sintetizarmos a discussão teórica até então apresentada neste capítulo, elaboramos um diagrama como possibilidade de, imagetivamente, visualizarmos o entrecruzamento de conceitos abordados sobre a natureza dialógica da linguagem.

Figura 2 – Campo da comunicação discursiva



Fonte: Produzida pela pesquisadora

Na figura acima, encontramos a relação entre os sujeitos “eu” e “outro” que, através do gênero discursivo apropriado, estabelecem a interação discursiva. Conforme podemos perceber, a interação não se dá de modo isolado, mas sim,

envolvida e modificada pelas circunstâncias que a circulam, a saber: o contexto social, o tempo histórico e as condições culturais. Realçamos que qualquer interação, das mais simples às mais complexas, irá mobilizar os itens referenciados na imagem.

Considerando que nesta dissertação observamos o campo discursivo profissional, contexto de circulação de gêneros escritos, dedicamos a próxima seção para dissertar sobre o que é e como pensar a escrita.

2.2 Considerações sobre a escrita

A prática da escrita possibilita a interação oficial nos ambientes profissionais. Considerando a relevância dessa prática, dedicamos esta seção para apresentar, inicialmente, três concepções que atravessam a escrita, a saber: 1) Escrita enquanto expressão do pensamento; 2) Escrita enquanto instrumento de comunicação; e 3) Escrita enquanto interação. Esclarecemos que essas concepções serão fundamentadas na perspectiva da Linguística Textual.

Após essa abordagem, desenvolvemos um item para ratificar nossa compreensão da escrita enquanto prática social. E, em seguida, finalizamos a seção discorrendo sobre a escrita no ambiente de trabalho.

2.2.1 As concepções de escrita

Atrelada ao ato de escrever subjaz a concepção de escrita. Por esta razão, delinearemos, a seguir, três concepções que atravessam esta prática, a saber: 1) Escrita enquanto expressão do pensamento; 2) Escrita enquanto instrumento de comunicação; e 3) Escrita enquanto interação. Tais conceitos, fortemente influenciados pela Linguística Textual, são relevantes para este estudo, pois compreendemos que a forma que concebemos a escrita repercute na maneira que escrevemos. Logo, essas informações serão úteis na análise e classificação dos dados, conforme veremos adiante nesta dissertação. A seguir, apresentamos as definições.

Na primeira perspectiva, **escrita enquanto expressão do pensamento**, a ênfase situa-se no autor. Conforme Koch e Elias (2011, p. 33, grifo das autoras), nessa concepção, “A **escrita**, assim, é entendida como uma atividade por meio da qual aquele que escreve expressa seu pensamento, suas intenções, sem levar em

conta as experiências e os conhecimentos do leitor ou a interação que envolve esse processo”.

Percebemos que, nessa concepção, há um enfoque na atividade individual, pois entende esta prática como espelho do pensamento. Tal perspectiva evidencia uma etapa relativa à reflexão que faz parte do processo de escrita, mas que não abarca a sua complexidade. O filósofo Flusser (2010 [1987], p. 18) defende este entendimento ao afirmar: “Portanto, escrever é um gesto que orienta e alinha o pensamento. Quem escreve, teve de refletir antes. E os sinais gráficos são aspas para o pensamento correto”.

Essa primeira concepção traz a perspectiva do subjetivismo abstrato, corrente do pensamento linguístico, cujas raízes estão no Romantismo, que “[...] analisa o ato discursivo individual e criativo como fundamento da língua” (VOLÓCHINOV, 2018 [1929-1930], p. 148). Ou seja, nessa vertente teórica, a linguagem é enfatizada e percebida como um ato excessivamente individual e psicológico, indiferente às influências externas.

Nisso, percebemos a lacuna da primeira concepção. Ao considerar a escrita como expressão do pensamento, os demais aspectos (também importantes e que serão sinalizados mais adiante) não são observados; e o ato de escrever é caracterizado pelo enfoque na atividade individual, e não na prática social que a mobiliza, como temos defendido nesta dissertação. A ênfase no processo cognitivo aponta para uma compreensão de que o sujeito, por si só, apreenda e reproduza a linguagem, fato que se assemelha a noção de escrita enquanto dom, proferida por Garcez (2004). Imbuídos de inspiração, apenas alguns “escolhidos” poderiam escrever.

Compreendemos o trabalho individual e a reflexão como inerentes à escrita de qualquer texto. Destarte, percebemos uma lacuna nessa concepção ao ignorar as vivências sociais dos sujeitos.

A segunda concepção, **escrita enquanto instrumento de comunicação**, enfatiza a língua e aspectos da superfície do texto. Nesse enfoque, “[...] o **texto** é visto como simples produto de uma codificação realizada pelo escritor a ser decodificado pelo leitor, bastando a ambos, para tanto, o conhecimento do código utilizado.” (KOCH; ELIAS, 2011, p. 33, grifo das autoras). Assim, nessa perspectiva, vinculada a uma noção estruturalista da linguagem, a escrita é limitada a aspectos técnicos relacionados ao código linguístico, de modo que, é priorizado o domínio da

gramática normativa e a escrita mostra-se como um mero instrumento de comunicação.

Essa percepção rememora o objetivismo abstrato, corrente linguística cujo principal expoente, ou “expressão mais clara”, foi o linguista e filósofo Ferdinand de Saussure. Em resumo, tal tendência de pensamento tem suas raízes no Racionalismo. Nela, o sistema da língua foi posto em evidência. “Em outras palavras, eles [os racionalistas] se interessavam apenas pela *lógica interna do próprio sistema de signos*, que é, assim como na álgebra, totalmente independente das significações ideológicas que preenchem os signos.” (VOLÓCHINOV, 2018 [1929-1930], p. 163, grifos do autor, acréscimos nossos). Assim, o objetivismo abstrato concebe a língua enquanto um código fechado independente das influências do meio social, por isso, desprovido das significações ideológicas e valorações dos sujeitos.

Esse raciocínio leva-nos à perspectiva de escrita enquanto produto, apresentada por Garcez (2004). A autora confronta essa noção ao prever que o ato de escrever não é um produto entregue ao redator sem esforços. Ao contrário, é uma atividade complexa que faz rigorosas exigências à memória e ao raciocínio. Logo, não é um produto que pode ser facilmente adquirido, como também, não é um objeto imparcial alheio ao sujeito, como postula o objetivismo abstrato.

Por fim, a terceira concepção, **escrita enquanto interação**, destaca-se por pensar no sujeito a quem se destina o texto. Ela não despreza os elementos linguísticos, nem a reflexão que mobiliza os conhecimentos do autor, mas enfatiza a interação.

Conforme Koch e Elias (2011, p. 34, grifos das autoras):

Nessa concepção **interacional (dialógica) da língua**, tanto aquele que escreve como aquele para quem se escreve são vistos como **atores/construtores sociais, sujeitos ativos que - dialogicamente - se constroem e são construídos no texto**, este considerado um evento comunicativo para o qual concorrem aspectos linguísticos, cognitivos, sociais e interacionais.

Ao entendermos a escrita como evento comunicativo, a enxergamos no sentido proposto pelo Círculo de Bakhtin (VOLÓCHINOV, 2018 [1929-1930]), como “ponte” que interliga os sujeitos de uma enunciação, um relacionamento dialógico em que o leitor não é uma figura de menor valor, mas um personagem que interfere na elaboração do texto.

As concepções apresentadas focalizam, no primeiro polo, a atividade cognitiva, e, no segundo, o código linguístico. Nessa terceira concepção, além dos elementos observados nas duas primeiras, o ato de escrever é visto em sua complexidade como recurso de interação situada em um contexto histórico, social e cultural. Ao unir esses elementos, essa terceira perspectiva amplia a compreensão sobre a prática da escrita.

Ao vislumbrar a interação social presente nessa prática, defrontamo-nos com a “realidade efetiva da linguagem”. Relembramos o trecho já mencionado neste trabalho:

A realidade efetiva da linguagem não é o sistema abstrato de formas linguísticas nem o enunciado monológico isolado, tampouco o ato psicofisiológico de sua realização, mas o acontecimento social da interação discursiva que ocorre por meio de um ou de vários enunciados. (VOLÓCHINOV, 2018[1929-1930], p. 218-219).

Assim, a realidade da linguagem manifesta-se em situações de comunicação e diz respeito não apenas ao código linguístico, mas à interação discursiva entre os sujeitos, que não será, necessária e/ou unicamente, por meio da escrita, mas abarca esta modalidade da linguagem sobre a qual estamos debruçados.

Compreender a escrita enquanto interação é entendê-la além do código, é percebê-la, nas palavras de Garcez (2004), enquanto processo que mobiliza várias ações: seleção de informações, organização dos itens que serão abordados, revisões, contexto social, etc. Diante disso, esta perspectiva traz a noção de escrita enquanto prática social que referenciamos neste trabalho. Dedicamos o item abaixo para ampliarmos a discussão sobre esse conceito tão caro ao nosso estudo.

2.2.2 A escrita enquanto prática social

Enquanto seres sociais, a necessidade em comunicar/interagir é inerente ao humano. Em qualquer das modalidades, a interação e o texto são orquestrados pelas condições históricas, sociais e culturais de enunciação. Dessa forma, o texto escrito mostra-se como um suporte para a comunicação social e por ser produto das interações sociais, a escrita, além de ser uma técnica, trata-se de uma prática social.

Nesta seção, especificamente, almejamos evidenciar nossa compreensão de escrita como uma prática social. Para isso, buscamos suporte em um dos autores do Círculo de Bakhtin, Volóchinov (2018 [1929-1930], p. 213), quando teoriza, no livro **Marxismo e filosofia da linguagem**, sobre a ideologia do cotidiano. A esta, o autor atribui: “[...] todo o conjunto de vivências da vida e expressões externas ligadas diretamente a elas [...]. A ideologia do cotidiano é o universo do discurso interior e exterior, não ordenado nem fixado, que concebe todo nosso ato, ação e estado ‘consciente’.”

Relacionada às vivências, expressões, atos, a ideologia do cotidiano apresentada pelo autor possui a essência do que podemos interpretar sobre o conceito de prática social. Resultado das vivências, são as práticas sociais que mobilizam sujeitos, interesses, regulam nossos valores, ações e, também, nossa escrita.

Por esse motivo, temos realçado, no decorrer desta pesquisa, a escrita enquanto uma prática. Garcez (2004, p. 8) afirma:

Todo ato de escrita pertence a uma prática social. Não se escreve por escrever. A escrita tem um sentido e uma função. [...] Pela escrita estamos atuando no mundo, estamos nos relacionando com os outros e nos constituindo como autores, como sujeitos de uma voz.

Dessa forma, o texto escrito não é apenas um canal para comunicação, é, também, uma forma de constituição do sujeito, além de mostrar-se como um artefato que permite ao autor agir socialmente em virtude de conter as apreciações, posicionamentos e pontos de vista. Conforme Garcez (2004, p. 9), “Pelo texto escrito modificamos o nosso contexto e nos modificamos simultaneamente.” A partir dessa concepção, temos observado o texto escrito.

Além disso, é preciso considerar, igualmente, que a língua vive e constrói-se historicamente, reconhecendo, nesse sentido, o contexto (mais imediato e mais amplo) de produção, de circulação e de recepção do texto, assim como o sujeito que está exercendo o ato da escrita. Essa observação é essencial quando da elaboração da prática social da escrita, uma vez que ao redigi-la, o autor deve considerar o auditório para quem será direcionado, deve reconhecer o público que irá orientar as escolhas do autor.

Ao fitar sob esse prisma, rememoramos outras condições necessárias para a escrita, uma vez que se trata de uma prática complexa, que exige, dentre outros aspectos, reflexão, conhecimentos já sedimentados, escolha e utilização da língua para objetivos preestabelecidos.

Tais exigências acabam por caracterizar a prática da escrita como uma atividade difícil. Nesse intuito, Garcez (2004, p. 3) é categórica: “Escrever é uma das atividades mais complexas que o ser humano pode realizar. Faz rigorosas exigências à memória e ao raciocínio. [...] Portanto, escrever não é fácil.”

Sobre esta dificuldade, Volóchinov (2019 [1930], p. 236), em **Palavra na vida e palavra na poesia**, expressa-se:

Enquanto ele [sobre um autor iniciante] não pensava na língua, tudo ocorria bem e sem dificuldades. No entanto, foi só ele tentar escrever uma obra literária, que essa língua tornou-se para ele uma massa pesada e árdua de manejar, a partir da qual é tão difícil construir uma frase leve, bonita e, o mais importante, que transmita com precisão as intenções do autor. A língua transformou-se em uma espécie de bloco de mármore gigante, no qual é necessário esculpir a figura desejada.

O autor faz uma associação da escrita com a escultura, técnica na qual a matéria utilizada é palpável, física; na escrita, temos um movimento semelhante, entretanto, lidamos com a abstração. Daí, a complexidade em transpor o discurso interior para o exterior através da materialização do texto que, por sua vez, vincula-se a um gênero do discurso.

Ao autor é exigido conhecimento da língua, adequação do uso em dada situação comunicativa, escolhas lexicais apropriadas para que, ao encontrar o leitor, o texto seja compreensível.

Garcez (2004, p. 2) ainda pondera:

[...] o que vai determinar o nosso grau de familiaridade com a escrita é o modo como aprendemos a escrever, a importância que o texto escrito tem para nós e para o nosso grupo social, a intensidade do convívio estabelecido com o texto escrito e a frequência com que escrevemos. Conseqüentemente, são esses fatores que vão definir também nossa maturidade e nosso desempenho na produção de textos.

Assim, o ato de escrever está diretamente relacionado com a vivência e exposição às situações de escrita, ao contexto social e à importância dessa prática para os interlocutores. Na atualidade, nossas organizações constroem-se a partir do texto escrito. Sendo assim, o domínio mínimo² dessa prática é quase uma exigência imposta/requerida ao sujeito contemporâneo.

Diante dessa exposição, compreender a escrita enquanto prática social é perceber a interação social que possibilita a construção dessa prática. Entrelaçada às condições históricas, sociais e culturais, a escrita tem preservado a língua e fomentado novas possibilidades de interação discursiva. No próximo item, contemplaremos a prática da escrita situada no local de trabalho.

2.2.3 A escrita no local de trabalho

Estendendo-se aos diversos campos da comunicação discursiva, a prática da escrita faz parte da rotina laboral dos órgãos públicos e privados. Utilizada para registrar dados, informar usuários, solicitar informações, o texto escrito materializa a linguagem e documenta as práticas comunicativas e de interação institucional. Seu caráter documental agrega formalidade, além de possibilitar o retorno ao texto sempre que necessário.

Dessa forma, a modalidade escrita da língua ocupa lugar proeminente nas comunicações relativas ao ambiente de trabalho, designada, em órgãos públicos, de redação oficial. Compreendemos que, em instituições públicas ou privadas, a formalidade inerente aos textos profissionais é semelhante. Todavia, pelo fato do objeto desta pesquisa situar-se na esfera da instituição pública, nos reportaremos, mormente, a tal contexto.

Ferreira e Cambrussi (2009, p. 13) definem a redação oficial como a “[...] maneira pela qual o Poder Público redige atos normativos e comunicações oficiais. Por meio dela, estabelece-se a interação entre os diversos órgãos públicos, entre o Poder Público e os cidadãos, ou entre o Poder Público e as empresas”.

Assim, é através da escrita que o Poder Público regula seus atos administrativos e comunica-se com outras instâncias, pública, privada ou com os cidadãos. Dessa forma, referenciamos uma prática preponderante na rotina das

² Compreendemos a multiplicidade de gêneros discursivos existentes. Por essa razão, denominamos “domínio mínimo” como conhecimento elementar da escrita de gêneros da ideologia cotidiana.

organizações, percepção que ratifica o lugar de poder inerente a essa prática de linguagem sociocultural.

Percebemos, na escrita, uma prática que favorece o estabelecimento e o cultivo da cultura organizacional. Os participantes desse meio (servidores, usuários), em virtude de pertencerem a tal contexto, são estimulados a possuírem mapas conceituais semelhantes, de modo que a compreensão é também parecida. Hall (2016, p. 36) ressalta que “Somos [...] capazes de nos comunicar porque compartilhamos praticamente os mesmos mapas conceituais e, assim, damos sentido ou interpretamos o mundo de formas mais ou menos semelhantes. Isto é, de fato, o que significa pertencer ‘à mesma cultura’.”

Sendo assim, é possível a existência de uma cultura organizacional pelo fato de haver peculiaridades que são assimiladas e interpretadas, de “modo mais ou menos semelhantes”, pelos sujeitos que compõem e dão vida ao órgão. A partir da interação dos sujeitos, essa cultura é consolidada e as práticas são estabelecidas, inclusive, as práticas relacionadas à escrita.

Essa última, enquanto produto da interação humana, é assimilada por meio dos usos e, estando em um ambiente institucional, é normatizada por manuais, portarias, resoluções, com vistas a impingir seu caráter técnico e formal.

Essas normativas orientam os sujeitos em relação aos gêneros e suas finalidades, bem como estrutura e conteúdo. Tais orientações mostram-se como formas de consolidar a escrita no órgão, mas, também, moldar a escrita do sujeito, pois, nesse âmbito, busca-se tornar o texto impessoal e revesti-lo do caráter institucional.

Para tanto, é necessário que o servidor possua domínio da língua padrão e dos gêneros discursivos que compõem tal esfera, conforme apresentamos anteriormente. A depender da finalidade do texto, um ou outro gênero deverá subsidiar a linguagem escrita que, na atualidade, poderá ser materializada em uma folha de papel e, também, em plataformas digitais.

A partir dessa observação sobre a escrita em contexto de trabalho, consideramos que, embora o ato de escrever nesse ambiente tenha um caráter mais enrijecido pelas normativas, não podemos adjetivá-la como invariável, fixa, imutável, mas sim, sincronizada com o tempo histórico de produção.

A escrita no local de trabalho faz parte, em um contexto mais amplo, de uma cultura letrada, cujo fundamento é a prática da escrita, que, em virtude de seu

caráter interacional, está relacionada às vivências e mostra-se como uma prática que permite ao sujeito agir socialmente e mobiliza, dentre outros aspectos, questões de poder, identidade, que são perpassadas através da escrita. Em contexto mais próximo, além de mediar os eventos comunicativos, a escrita contribui com o estabelecimento da cultura do órgão.

Na próxima seção, contemplaremos, especificamente, a escrita dos gêneros profissionais, suas especificidades e características.

2.2.4 Os gêneros profissionais

Conforme temos apresentado, a TDL é uma teoria rica para os estudos da linguagem. O conceito de esfera ou campos da comunicação discursiva possibilita-nos pensar a manifestação da linguagem em diversas situações comunicativas, desde formais às informais, fazendo com que a interação entre os sujeitos possa ser observada à luz dessa teoria.

A compreensão da existência de várias esferas comunicativas viabiliza selecionarmos apenas uma delas para estudo, nesse caso, a esfera profissional. Ao considerar que esse caráter externo influencia no modo em que a linguagem é realizada, concluímos que há certo padrão nos enunciados oriundos dessa esfera. Logo, temos gêneros do discurso específicos de acordo com o campo discursivo, aos quais denominamos gêneros profissionais.

Os gêneros profissionais são formas ou tipos de enunciados, predominantemente, escritos que circulam no ambiente de trabalho e mediam interações formais entre os sujeitos. Em virtude de sua natureza, não é um gênero propício à individualidade do falante. Bakhtin (2016 [1952-1953], p. 17) já previa:

As condições menos propícias para o reflexo da individualidade na linguagem estão presentes naqueles gêneros do discurso que requerem uma forma padronizada, por exemplo, em muitas modalidades de documentos oficiais, de ordens militares, nos sinais verbalizados da produção, etc.

Ofícios, portarias, certidões, atas, dentre outros, são gêneros cotidianos na rotina institucional e cada um deles possui uma função que é partilhada pelos sujeitos daquela esfera comunicativa. Nisso, revalidamos a perspectiva bakhtiniana a

respeito dos gêneros do discurso, ao antever que cada esfera de comunicação elabora seus *tipos relativamente estáveis* de enunciados.

No ambiente profissional, temos uma miscelânea de gêneros que devem ser utilizados, a depender do objetivo da comunicação, orientados por manuais e normativas específicas. Os documentos oriundos dessa comunicação são denominados oficiais “[...] não apenas pelo seu caráter formal, mas também porque existem normas estabelecidas por decretos, portarias e instruções normativas federais que regulamentam sua feitura.” (FERREIRA; CAMBRUSSI, 2009, p. 14). Atualmente, o Manual de Redação da Presidência da República (BRASIL, 2018) é um documento norteador na elaboração dos gêneros profissionais e contém a descrição, características e demais informações a respeito da redação oficial, além de seções destinadas à língua portuguesa, ortografia, sintaxe e semântica.

Gold (2017) estabelece algumas características fundamentais dos gêneros profissionais, a saber: concisão, objetividade, clareza, coerência, adequação à situação comunicativa e utilização da norma padrão da língua. Conforme a autora, os textos produzidos na esfera profissional têm por princípio fundante a geração de uma resposta objetiva àquilo que é transmitido.

A objetividade presente nesses gêneros advém da necessidade de comunicar com clareza, pois os textos oriundos dessa interlocução representam interesses de órgãos, unidades administrativas etc. A clareza permitirá a compreensão célere e resposta objetiva. Além disso, permitirá que a instituição ou órgão reveja seus atos sempre que necessário.

Assim, compreendemos que os gêneros profissionais são formas de texto cuja temática relaciona-se ao trabalho, com estrutura regulada por normativas, caracterizados pela formalidade, clareza, objetividade e uso da norma padrão da língua, situados em contextos profissionais de comunicação e de interações sociais e discursivas.

Em razão da função e de suas características, os gêneros profissionais vinculam-se à esferas formais de comunicação, a exemplo da esfera jurídica, acadêmica, institucional (de maneira generalizada); ou são utilizados em situações formais específicas em que o uso é exigido, como uma solicitação endereçada a um órgão público, por exemplo.

Em consequência dessas especificidades, os gêneros profissionais não são rotineiros no cotidiano da maior parte das pessoas. Logo, ao adentrar no ambiente

profissional e assumir o cargo público³, o servidor necessita apropriar-se desses tipos de textos, denominados gêneros. Tratando-se do servidor público, em particular, e considerando a submissão ao concurso público, supõe-se que houve uma aproximação prévia com esses gêneros. No entanto, depreendemos que a imersão no ambiente laboral é imprescindível para tal apropriação.

Freedman e Adam (2000, p. 56) *apud* Bawarshi e Reiff (2013, p. 167)

concluíram que, ‘quando deixam a universidade para ingressar no ambiente profissional, os estudantes não só precisam aprender novos gêneros de discurso, como também precisam aprender novas maneiras de aprender esses gêneros’ (p. 56), já que o complexo e dinâmico contexto retórico do ambiente profissional não pode ser replicado na sala de aula.

Diante disso, o contexto laboral mostra-se como um espaço fecundo para que o funcionário aprenda novos gêneros, aprendizado que nem sempre se aproxima de uma sala de aula, por isso, nas palavras das autoras, é necessário “aprender novas maneiras de aprender esses gêneros”, fato possível mediante empenho do servidor e da vivência em tal contexto discursivo.

Nesse momento, iniciaremos o terceiro capítulo: **Aspectos metodológicos.**

³ Limitamos o enfoque no cargo público em virtude do objeto de pesquisa, todavia, a apropriação de gêneros profissionais por parte do servidor/colaborador ocorre em ambientes profissionais, sejam públicos ou privados.

3 ASPECTOS METODOLÓGICOS

Neste capítulo, esclarecemos o trajeto metodológico empreendido na pesquisa. Inicialmente, apresentamos as Ciências Humanas sob a ótica do Círculo de Bakhtin, uma vez que, as contribuições dos teóricos do Círculo têm fundamentado a presente pesquisa. Por essa razão, consideramos pertinente dedicar uma seção para esclarecer o objeto de estudo nas Ciências Humanas, que é o ser “expressivo e falante”: o ser humano.

Em seguida, explicamos a tipologia da pesquisa desenvolvida e, fundamentados em Severino (2013) e Marconi e Lakatos (2002), evidenciamos a pesquisa de campo com objetivos exploratórios. No terceiro item, destacamos o contexto da geração de dados, o instrumento de geração e a caracterização do público-alvo. Para finalizar, sistematizamos os dados e as categorias de análise.

3.1 As Ciências Humanas para o Círculo de Bakhtin

A pesquisa desenvolvida na área das Ciências Humanas possui algumas especificidades que convém considerarmos ao desejarmos promover conhecimento científico nessa área. Nas Ciências Humanas, lidamos com diversas variáveis, sendo a principal delas, o ser humano: o ser vivo e em interação, adaptável às circunstâncias sociais, culturais e históricas, o ser expressivo e falante, conforme Bakhtin (2011 [1975]).

Logo, nas humanidades, temos pesquisas que são condicionadas a esses elementos. Desse modo, não pretendemos elaborar soluções ou tratados definitivos na tentativa de esgotar alguma temática, mas, promover reflexões que contribuam com o aperfeiçoamento e o desenvolvimento das práticas humanas. Para Xavier (2020, p. 103-104, acréscimos nossos),

[...] as pesquisas nessa área do conhecimento [Ciências Humanas] não estão voltadas para busca de respostas definitivas, para a resolução prática de problemas. O que ela reclama é um saber relativamente estável, contingente, frequencial, no entanto, não definitivamente preciso.

A partir dessa compreensão, empreendemos a pesquisa sobre a linguagem. Para o Círculo, “O objeto das ciências humanas é o ser *expressivo e falante*. Esse ser nunca coincide consigo mesmo e por isso é inesgotável em seu sentido e significado.” (BAKHTIN, 2011 [1975], p. 395, grifos do autor).

Com esse raciocínio, tomamos o ser humano que se expressa e age socialmente através da linguagem como objeto de estudo. Pela expressão, o indivíduo relaciona-se e, também, através dela organiza seu mundo interior. Conforme Bakhtin (2011 [1975], p. 394), além do meio e do ambiente, o indivíduo possui horizonte próprio. Logo, a expressão é o instrumento que relaciona e modifica esses dois polos, o “eu” e o “outro”, de modo que, “[...] aqui eu existo para o outro com o auxílio do outro”.

Lemos, então, a importância dessa citação quando depreendemos que o “outro” é condição de existência do “eu”. Assim, realizar pesquisa em Ciências Humanas, para o Círculo, é entender a vivacidade de um “objeto” que está em interação com outras pessoas e, também, com o pesquisador. Mais uma vez, percebemos o princípio dialógico em exercício.

Souza e Albuquerque (2012, p. 115) afirmam:

Na perspectiva bakhtiniana, a verdade não se encontra no interior de uma única pessoa, mas está na interação dialógica entre pessoas que a procuram coletivamente. O mundo em que vivemos fala de diversas maneiras, e essas vozes formam o cenário onde contracenam a ambiguidade e a contradição, certezas e incertezas. Somente a tensão entre as múltiplas vozes que participam do diálogo da vida pode dar conta da integridade e da complexidade do real.

Nessas condições, é através do diálogo, em sentido amplo, impregnado de vozes e de pontos de vista, que temos acesso à complexidade do real. Dessa forma, são os sujeitos, enquanto protagonistas dessa interação, que devem ser observados. Interação que não é desprovida de resistência, mas carregada de impressões que refinam, modificam e constituem o “eu” e o “outro”.

Considerando que essa interação ocorre em diversos campos de comunicação discursiva, delimitamos nosso olhar para a esfera profissional, especificamente, os servidores técnico-administrativos lotados no Centro de Humanidades da Universidade Federal de Campina Grande (CH/UFCG).

Contemplamos a linguagem do ser expressivo e falante situado na esfera profissional, cujo trabalho abrange, dentre outras atividades, a comunicação através de gêneros profissionais escritos.

3.2 A tipologia de pesquisa científica adotada

Em virtude da complexidade inerente à pesquisa com seres humanos e do objetivo desse estudo, consideramos essencial a aproximação com os sujeitos pesquisados, razão de emprendermos uma pesquisa de campo que permitisse não só nos aproximar, mas também apreender as concepções de nosso público-alvo.

Entendemos que, nessa modalidade de pesquisa, o pesquisador aproxima-se dos sujeitos com o fito de aprofundar suas percepções e produzir conhecimento fundamentado naquela realidade. Nessa pesquisa, especificamente, a pesquisadora conhece o campo pesquisado por pertencer à categoria profissional analisada. Todavia, as vivências são diversas, razão de ensejar esta investigação.

Utilizamos a classificação “pesquisa de campo” baseados no conceito apresentado por Severino (2013, p. 107, grifos do autor) quando afirma:

Na pesquisa de campo, o objeto/fonte é abordado em seu meio ambiente próprio. A coleta dos dados é feita nas condições naturais em que os fenômenos ocorrem, sendo assim diretamente observados, sem intervenção e manuseio por parte do pesquisador. Abrange desde os levantamentos (surveys), que são mais descritivos, até estudos mais analíticos.

Dessa forma, buscamos abordar nosso público-alvo durante a vivência laboral, para que, imersos nessa atmosfera, fosse possível refletir sobre suas práticas e apresentar as respostas. No entanto, esclarecemos que o contexto pandêmico impediu essa abordagem mais próxima no local de trabalho. Por este motivo, priorizamos o contato durante o horário de expediente, realizado formalmente através de e-mail e/ou aplicativo de mensagens. Os servidores afastados, seja para tratamento de saúde, seja para capacitação, não foram contactados, pois, a depender do período de afastamento, as compreensões sobre o trabalho talvez não estivessem tão relacionadas ao contexto histórico da pesquisa. A geração de dados foi realizada sem intervenções e os sujeitos pesquisados puderam definir o lugar e o momento oportuno para responder ao questionário desenvolvido.

A pesquisa de campo, nessa proposta, foi oportuna por possibilitar a aproximação da pesquisadora com o público-alvo e, através de questões objetivas e subjetivas, foi possível esboçar as experiências com a escrita dos servidores pesquisados. Em relação a seus objetivos, trata-se de pesquisa exploratória. Marconi e Lakatos (2002, p. 85, grifos das autoras) definem:

Exploratórias - são investigações de pesquisa empírica cujo objetivo é a formulação de questões ou de um problema, com tripla finalidade: desenvolver hipóteses, aumentar a familiaridade do pesquisador com um ambiente, fato ou fenômeno para a realização de uma pesquisa futura mais precisa ou modificar e clarificar conceitos. Empregam-se geralmente procedimentos sistemáticos ou para a obtenção de observações empíricas ou para análises de dados (ou ambas, simultaneamente). Obtêm-se frequentemente descrições tanto quantitativas quanto qualitativas do objeto de estudo, e o investigador deve conceituar as inter-relações entre as propriedades do fenômeno, fato ou ambiente observado.

Através da pesquisa exploratória, é possível a aproximação com os sujeitos e, a partir desse contato, perceber as compreensões e entendimentos deles a respeito do fenômeno analisado.

Em virtude do objeto em análise, trata-se de uma investigação com abordagem qualitativa, de base interpretativista. Para Chizzotti (2003, p. 221),

O termo qualitativo implica uma partilha densa com pessoas, fatos e locais que constituem objetos de pesquisa, para extrair desse convívio os significados visíveis e latentes que somente são perceptíveis a uma atenção sensível e, após este tirocínio, o autor interpreta e traduz em um texto, zelosamente escrito, com perspicácia e competência científicas, os significados patentes ou ocultos do seu objeto de pesquisa.

Assim, a abordagem qualitativa viabiliza a aproximação com o contexto pesquisado e permite elaborar significados e interpretações oriundos dessa vivência. Desse modo, nessa abordagem, a subjetividade é relevante e é considerada, bem como o contexto social, histórico e cultural dos sujeitos colaboradores. A pesquisa quantitativa não comportaria esses elementos que são essenciais para análise do fenômeno em estudo. Por esse entendimento, optamos pela pesquisa qualitativa.

Chizzotti (2003, p. 232) ainda esclarece que

[...] os pesquisadores que optaram pela pesquisa qualitativa, ao se decidirem pela descoberta de novas vias investigativas, não pretenderam, nem pretendem furtar-se ao rigor e à objetividade, mas reconhecem que a experiência humana não pode ser confinada aos métodos nomotéticos de analisá-la e descrevê-la.

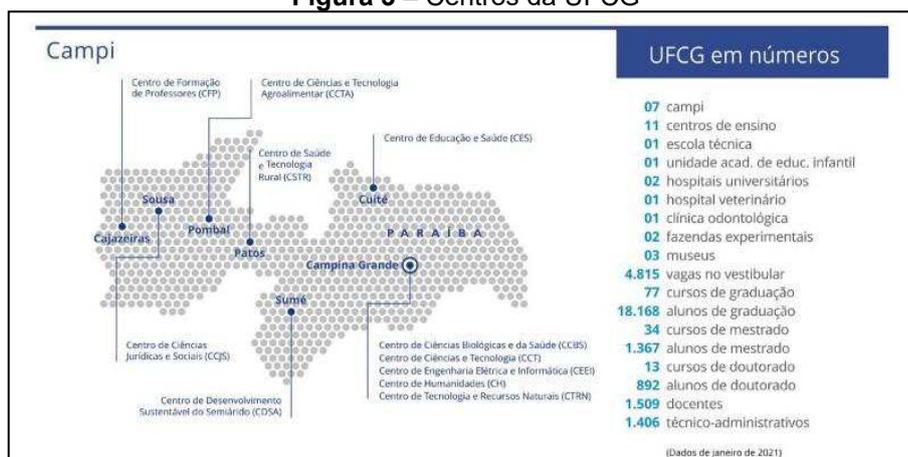
Dessa forma, concordamos com o autor a respeito da pesquisa pautada no rigor e objetividade inerente ao conhecimento científico. Contudo, ratificamos a compreensão de que o caráter humano excede os números e descrições técnicas, sendo necessário, por diversas vezes, um olhar sensível que contemple a maleabilidade da natureza humana.

3.3 O contexto da pesquisa

A universidade pública tem por princípio promover a aprendizagem. Através de três segmentos - ensino, pesquisa e extensão -, a universidade apresenta-se como um espaço democrático de circulação do conhecimento. Para o bom funcionamento desses três segmentos, há o eixo administrativo, responsável por gerir, prover e interligar esse tripé que sustenta o órgão.

Seguindo essa disposição, a Universidade Federal de Campina Grande (UFCG), com estrutura *multicampi*, cuja sede da reitoria situa-se em Campina Grande - PB e, nesse *campus*, abriga o Centro de Humanidades (CH), o Centro de Ciências Biológicas e da Saúde (CCBS), o Centro de Ciências e Tecnologia (CCT), o Centro de Engenharia Elétrica e Informática (CEEI) e o Centro de Tecnologia e Recursos Naturais (CTRN). Esses Centros são unidades de gestão que articulam as Unidades Acadêmicas e as atividades de ensino, de pesquisa e de extensão. Na figura que segue, podemos visualizar os Centros localizados no mapa do Estado da Paraíba:

Figura 3 – Centros da UFCG



Fonte: Portal da Universidade Federal de Campina Grande
Disponível em: <<https://portal.ufcg.edu.br/>> Acesso em: 09 nov. 2021

Dentre esses Centros, elegemos o CH como ambiente de pesquisa, em razão da acessibilidade aos servidores e à Diretoria, já que esta pesquisadora pertence ao quadro de servidores do referido Centro. O CH foi criado em 10 de janeiro de 1979, por meio do desmembramento do Centro de Ciências e Tecnologia (CCT)⁴. Atualmente, é composto pelas Unidades Acadêmicas de Arte e Mídia, Administração e Contabilidade, Educação, Educação Infantil, Economia, História, Geografia, Letras, Ciências Sociais e Música, as quais totalizam dez Unidades que oferecem educação superior e, também, educação básica através da Unidade Acadêmica de Educação Infantil.

Além disso, o CH contempla dezoito cursos de Graduação, sete programas de Pós-Graduação, sendo cinco acadêmicos e dois profissionais. Em 2021.2, conforme relatório da Pró-Reitoria de Ensino (PRE)⁵, o Centro possuía 2394 (dois mil trezentos e noventa e quatro) alunos matriculados, 249 (duzentos e quarenta e nove) professores e 87 (oitenta e sete) técnicos administrativos. Além de contar com servidores terceirizados que desempenham funções relacionadas a serviços de recepção, assistência técnica e serviços gerais.

Em relação à estrutura, o CH conta com 10 (dez) prédios destinados às atividades administrativas, aulas, laboratórios, biblioteca setorial, auditórios, grupos de pesquisa e monitoria. Notabiliza-se pela oferta de cursos de licenciatura e pela

⁴ Informações obtidas na Diretoria do Centro.

⁵ Disponível em: <<https://pre.ufcg.edu.br/pre/dados-abertos>> Acesso em: 09 jun. 2022.

diversidade, congregando as áreas de Ciências Sociais Aplicadas, Línguas/Linguagem, Comunicação e Artes.

Diante desses dados, podemos antever a dimensão do Centro e a exigência de um perfil de servidores técnicos com habilidades específicas. Em virtude de nosso objetivo principal consistir em investigar as experiências dos servidores técnico-administrativos com a escrita no ambiente institucional, procuramos delimitar nosso campo de visão aos trabalhadores cuja rotina laboral contempla, diretamente, a redação de gêneros profissionais. Portanto, os servidores técnico-administrativos lotados no CH⁶.

Os técnicos administrativos são servidores públicos efetivos, contratados mediante a aprovação em concurso público para provimento de cargo⁷, organizados em cinco níveis de classificação: A, B, C, D e E⁸. Essas categorias recrutam conjuntos de cargos de uma mesma hierarquia, classificados a partir da escolaridade, nível de responsabilidade, habilidades específicas, formação especializada, dentre outros. Assim, os níveis A e B compreendem os cargos de nível fundamental; o nível C, cargos de nível fundamental e nível médio; nível D, nível médio profissionalizante ou nível médio completo; e nível E, cargos de nível superior.

É importante apresentarmos duas observações: a primeira é que parte considerável dos cargos de nível A e B foram extintos. Desse modo, os cargos que ainda estão ocupados permanecem dessa forma até a aposentadoria do servidor, entretanto, após isso, não haverá concurso para o código vago. A segunda observação diz respeito ao incentivo à qualificação previsto no Plano de Carreira dos Cargos Técnico-Administrativos em Educação (PCCTAE)⁹, que dispõe: “Será instituído Incentivo à Qualificação ao servidor que possuir educação formal superior ao exigido para o cargo de que é titular, na forma de regulamento.”

⁶ Nesta dissertação, utilizamos a designação trabalhador, servidor, técnico-administrativo ou servidor técnico-administrativo para nomear a categoria dos servidores pesquisada.

⁷ Com exceção dos servidores contratados antes da Constituição Federal de 1988.

⁸ Lei 11.091, de 12 de janeiro de 2005, dispõe sobre a estruturação do Plano de Carreira dos Cargos Técnico-Administrativos em Educação, no âmbito das Instituições Federais de Ensino vinculadas ao Ministério da Educação, e dá outras providências. https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2004-2006/2005/lei/111091.htm. Acesso em: 20 out. 2021.

⁹ Idem.

Esse incentivo é relevante por várias razões. A principal delas é que a universidade pública, enquanto espaço de promoção do conhecimento, deve demonstrar preocupação e estimular que não só alunos e docentes busquem novos aprendizados, mas sim, todos os servidores e usuários que ela contempla.

Com isso, essa capacitação acima do nível exigido é proveitosa para a formação do profissional e, também, para o serviço oferecido aos usuários. Esse empenho pela qualificação será percebido adiante quando apresentarmos as características de nosso público-alvo. Antes disso, precisamos abordar o instrumento escolhido para geração dos dados.

3.4 O instrumento de geração de dados

O instrumento de geração de dados utilizado foi o questionário. Severino (2013, p. 109) define-o como:

Conjunto de questões, sistematicamente articuladas, que se destinam a levantar informações escritas por parte dos sujeitos pesquisados, com vistas a conhecer a opinião dos mesmos sobre os assuntos em estudo. As questões devem ser pertinentes ao objeto e claramente formuladas, de modo a serem bem compreendidas pelos sujeitos.

Desse modo, pelas suas características, o questionário permitiu a aproximação com nosso público-alvo e, através dos questionamentos abertos e de múltipla escolha, foi possível “ouvir a voz” do servidor técnico-administrativo a respeito de suas experiências com a escrita, as concepções de escrita que defendem, bem como a influência das tecnologias digitais nessa prática.

Nosso questionário foi elaborado com seis questões de identificação, sete questões abertas e nove fechadas, totalizando vinte e duas questões. Após a identificação do sujeito pesquisado, os questionamentos foram organizados em três eixos: a concepção dos servidores a respeito de suas experiências com a escrita; práticas de escrita demonstradas pelos servidores; e a escrita na instituição de trabalho mediada pelas plataformas digitais (ver Apêndice).

Marconi e Lakatos (2002, p. 98) enumeram algumas vantagens na utilização do questionário, a saber: economia de tempo, atinge maior número de pessoas simultaneamente, há liberdade nas respostas em razão do anonimato, dentre outras.

Dentre as desvantagens, as autoras mencionam a taxa de devolução que orbita em torno de 25% dos questionários expedidos.

Nessa pesquisa, o questionário foi endereçado a 56 (cinquenta e seis) servidores. Dentre esses, 30 (trinta) encaminharam as respostas, perfazendo um total de 53,5% de devolução. Em outras palavras, pouco mais da maioria dos endereçados contribuiu com as intenções desta pesquisa de Mestrado Acadêmico.

O questionário foi executado na plataforma *Google Forms*, ferramenta *on-line* que possibilita elaborar questionários e formulários que contemplem questões abertas, de múltipla escolha, escala numérica, etc. Além do *design* intuitivo e de fácil manuseio, o *Google Forms* pode ser acessado através do celular, *desktop*, dentre outros.

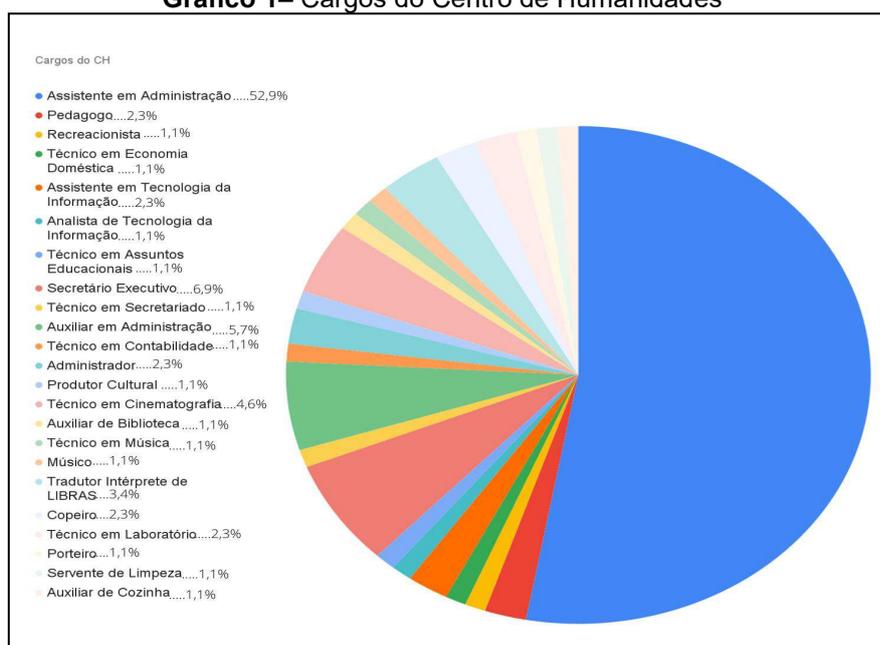
Essa facilidade foi oportuna por alguns motivos, primeiramente, em virtude do contexto pandêmico¹⁰ que impediu o contato físico; em segundo, pela possibilidade de alcançar o maior número de servidores; e em terceiro, pela praticidade na sistematização e arquivamento das respostas alcançadas.

Por essas razões, o *Google Forms* foi eleito para a geração dos dados e o questionário foi aplicado pela própria pesquisadora no período de 28 de agosto a 13 de setembro de 2021.

3.5 Caracterização do público-alvo

Em virtude da singularidade do CH, os cargos vinculados ao Centro caracterizam-se pela diversidade. Percebemos que o quadro de servidores técnico-administrativos admite perfis diversos de trabalhadores, conforme podemos visualizar no Gráfico 1:

¹⁰ No mês de março de 2020, a Organização Mundial de Saúde (OMS) declarou a pandemia do COVID-19 que permanece até os dias atuais.

Gráfico 1– Cargos do Centro de Humanidades¹¹

Fonte: Produzido pela pesquisadora

A maior parte desse quadro é composta por Assistentes em Administração, o que corresponde ao total de 52,9% dos servidores do CH. Trata-se de um cargo de nível médio que desempenha funções variadas nos diversos setores do Centro, diretoria, secretarias, coordenações, laboratórios, etc. Os demais cargos ocupam pequenas fatias, dentre eles, cargos extintos, mas ainda ocupados, a exemplo de Recreacionista, Copeiro, Porteiro, Servente de limpeza e Auxiliar de cozinha¹²; e cargos que exigem habilidades específicas, como Produtor cultural, Técnico em cinematografia, Tradutor intérprete de LIBRAS, dentre outros.

Compreendemos que a linguagem escrita está presente em todas as atividades da Universidade, entretanto, essa prática não é considerada atividade principal na rotina de alguns desses cargos. Por essa razão, para alcançar o objetivo da pesquisa, direcionamos o questionário para servidores que trabalham diretamente com a redação de gêneros profissionais.

Desse modo, dentre os 87 (oitenta e sete) servidores lotados no CH, o questionário foi enviado para 56 (cinquenta e seis). Os servidores afastados não foram contactados. É possível visualizarmos esses números no gráfico abaixo:

¹¹ Gráfico produzido a partir de relatório de servidores da Secretaria de Recursos Humanos (SRH/UFCEG) referente ao mês de agosto/2021. Todas as menções aos cargos e quantitativos de servidores serão baseadas no referido relatório.

¹² Cargos extintos através da Lei 9.632, de 07 de maio de 1998.

Gráfico 2 – Servidores e a prática da escrita em contexto profissional

Fonte: Produzido pela pesquisadora

Conforme podemos observar, 28,7% dos servidores não trabalham diretamente com a escrita. De maneira geral, são cargos que possuem atividades específicas, como Produtor Cultural, Técnico em Cinematografia, ou relacionados à Tecnologia da Informação; este grupo compreende, também, os Intérpretes de LIBRAS e cargos de nível A e B, em que os técnicos desempenham funções diversas. Como já mencionado, 5,7% dos servidores não foram contactados em razão de afastamentos para capacitação ou para tratamento de saúde. A pesquisadora é mencionada nesse gráfico por pertencer ao quadro dos servidores do CH, contudo, não figura como colaboradora da pesquisa. Sendo assim, esta pesquisa teve como público-alvo 64,4% dos servidores lotados no CH, cujo trabalho relaciona-se diretamente com a escrita de gêneros profissionais.

Após aprovação do Comitê de Ética (UFCG), no dia 27 de agosto de 2021 (**CAAE:** 46819621.5.0000.5182; **Número do Parecer:** 4.935.463 - ver Anexo), a pesquisa foi enviada aos servidores através de *e-mail* e/ou aplicativo de mensagens. A primeira chamada foi realizada no dia 28 de agosto de 2021 e a segunda chamada no dia 13 de setembro do mesmo ano. As duas chamadas alcançaram 30 (trinta) respostas, 53,5% do total.

Convém assinalar o contexto pandêmico iniciado em 2020 que submeteu todos os segmentos da UFCG a desempenhar suas atividades de forma remota. Essa característica contextual dificultou o acesso aos servidores, uma vez que foi necessário realizar um levantamento inicial com todas as Unidades Acadêmicas para, após essa busca, contactar os servidores individualmente.

No universo de 30 respostas, 15 sujeitos são do sexo feminino e 15 do sexo masculino. A faixa etária oscila entre 26 e 60 anos de idade. Em relação aos cargos, elaboramos o Gráfico 03.

Gráfico 3 – Cargos dos servidores pesquisados



Fonte: Produzido pela pesquisadora

São cargos correspondentes ao nível C, Auxiliar de Biblioteca, cuja exigência é ensino fundamental completo; nível D, Assistente em Administração, Técnico em Secretariado e Técnico de Laboratório, com exigência do ensino médio completo; e, nível E, cargos de nível superior, Administrador, Analista de Tecnologia da Informação, Técnico em Assuntos Educacionais e Secretário Executivo.

Em relação à qualificação profissional, 83% dos sujeitos pesquisados possuem escolaridade superior ao requerido pelo cargo, os demais, possuem a escolaridade exigida para exercício da função.

3.6 Categorias de análise

De posse dos dados, foi possível sistematizá-los em três categorias que permitiram alcançar os objetivos deste trabalho. A primeira delas corresponde ao questionamento inicial da pesquisa: “1. **O que você entende por escrita?**”. Tendo a prática da escrita como principal objeto de investigação e cientes da complexidade do escrever, consideramos oportuno entender, inicialmente, qual a compreensão do nosso público-alvo a respeito dessa prática. Assim, nomeamos esta categoria de

Concepções de escrita na perspectiva dos servidores federais implicados na pesquisa.

Nessa seção, agrupamos amostras de respostas que indicaram três concepções já teorizadas pelas autoras Koch e Elias (2011), a saber: 1) Escrita enquanto expressão do pensamento; 2) Escrita enquanto instrumento de comunicação; e 3) Escrita enquanto interação. Consideramos oportuno interligar essas concepções com as contribuições de Garcez (2004) que evidenciam a escrita em três perspectivas, enquanto dom, produto e processo.

A segunda categoria relaciona-se aos questionamentos: ***“O que você tem escrito atualmente?”***, ***“Antes de ingressar no serviço público, você tinha proximidade com os gêneros atrelados à esfera profissional?”***, ***“Ainda sobre os gêneros da esfera profissional, você encontra dificuldades para redigi-los?”***, ***“Quais foram as dificuldades encontradas ao iniciar sua prática de escrita de gêneros profissionais no Centro de Humanidades/UFCG?”***, ***“O que você fez ou tem feito para sanar esta dificuldade?”***. Nessa categoria, iremos apresentar as experiências com a escrita desenvolvidas pelos colaboradores, contemplaremos os gêneros profissionais oriundos da interação institucional e, então, abordaremos as dificuldades inerentes ao processo de aprendizado e apropriação desses gêneros. Diante disso, a categoria foi intitulada: **Experiências com a escrita institucional reportadas pelos colaboradores da pesquisa**, pois trouxemos a visão dos servidores a respeito de suas experiências com essa prática na esfera profissional.

Já a última categoria de análise surgiu na sistematização dos dados, relacionada às questões: ***“O que você tem escrito atualmente?”*** e ***“Em que a implantação do Sistema Eletrônico de Informações (SEI) na UFCG modificou suas práticas de escrita em seu ambiente de trabalho? Houve dificuldades? Comente suas experiências com a escrita em plataformas digitais institucionais.”*** Ao observarmos a recorrência de menções às plataformas digitais, percebemos como a prática da escrita é atravessada pela tecnologia na contemporaneidade. Diante disso, intitulamos a terceira categoria: **A escrita na instituição de trabalho mediada pelas plataformas digitais**. Nela, examinamos o entrelaçamento da escrita com a tecnologia no ambiente profissional.

No próximo capítulo, intitulado **Os vivenciamentos com a escrita: o que afirmam servidores públicos implicados na pesquisa?**, apresentaremos a análise dos dados.

4 OS VIVENCIAMENTOS COM A ESCRITA: O QUE AFIRMAM SERVIDORES PÚBLICOS FEDERAIS IMPLICADOS NA PESQUISA?

Neste capítulo, iremos contemplar e examinar os dados oriundos da pesquisa. Estabelecemos três categorias de análise que convergem para os objetivos deste estudo. Na primeira categoria, investigamos as concepções de escrita dos servidores implicados na pesquisa, a partir das respostas dadas, dialogamos com as contribuições do Círculo de Bakhtin para se pensar a linguagem e contextos de uso e com as concepções de escrita teorizadas pelas autoras Koch e Elias (2011), a saber: 1) Escrita enquanto expressão do pensamento; 2) Escrita enquanto instrumento de comunicação; e 3) Escrita enquanto interação.

Com ênfase nessa última, a destacamos como perspectiva que entende a escrita enquanto uma prática interacional que relaciona, dialogicamente, sujeitos. Indo um pouco além, retomamos as considerações de Garcez (2004), cuja discussão situa-se no sujeito e evidencia a escrita em três perspectivas, enquanto dom; enquanto produto; e, enquanto processo.

Na segunda categoria, apresentamos as experiências com a escrita reportadas pelos colaboradores da pesquisa. Nesta seção, fundamentados nas contribuições do Círculo de Bakhtin a respeito dos gêneros discursivos, interação discursiva, dialogismo, analisamos nossos dados concernentes aos gêneros de circulação na esfera profissional, buscamos realçar o trabalho com esses gêneros, bem como as dificuldades inerentes ao processo de aprendizado e apropriação desses gêneros.

Na última categoria, examinamos a escrita na instituição de trabalho mediada pelas plataformas digitais, exigência que o atual contexto histórico requer do profissional. Baseados nos conceitos de cultura e escrita, analisamos as respostas de um questionamento aberto em que solicitava o relato das experiências dos trabalhadores com a escrita no Sistema Eletrônico de Informações (SEI). De posse dos dados, foi possível conhecer as impressões dos servidores com a escrita na plataforma e classificá-las em quatro eixos temáticos: o primeiro, cuja ênfase foi no SEI; o segundo, na prática da escrita; o terceiro, na admissão após implantação do sistema; e, no quarto, servidores que não utilizaram o sistema.

Vejamos as concepções de escrita dos servidores.

4.1 Concepções de escrita na perspectiva dos servidores federais implicados na pesquisa

Ao estabelecermos a escrita como objeto de estudo, consideramos oportuno conhecer as concepções sobre essa prática do nosso público-alvo. Dessa forma, após a primeira parte do questionário, em que constavam questões técnicas em relação à idade, função, escolaridade, buscamos, logo em seguida, lançar uma reflexão com um questionamento aberto, a saber: “1. **O que você entende por escrita?**”, cujo objetivo era inserir o servidor no contexto da pesquisa, bem como conhecer o entendimento deles, profissionais que utilizam a escrita diariamente, sobre essa prática de linguagem.

Após análise desses dados, as respostas orbitaram por três perspectivas. Percebemos uma convergência com as três concepções de escrita nomeadas e caracterizadas pelas autoras Koch e Elias (2011), a saber: escrita enquanto expressão do pensamento, enquanto instrumento de comunicação e enquanto interação. Assim, esta categoria analítica organiza-se conforme as contribuições teóricas das autoras. Para evitar um cenário de repetição de dados, selecionamos amostras das respostas que contemplam as concepções de escrita apresentadas e evidenciam, mais claramente, o entendimento dos trabalhadores.

Nesse momento, vejamos os dados que sinalizam a primeira concepção de escrita encontrada.

4.1.1 A escrita enquanto expressão do pensamento

Alguns servidores, 20% do total de respostas, compreendem a escrita enquanto expressão do pensamento. O quadro a seguir reúne os dados que indicam essa concepção:

Quadro 2 – A escrita enquanto expressão do pensamento

SERVIDOR (A)	A ESCRITA ENQUANTO EXPRESSÃO DO PENSAMENTO
Máximo	“Para mim, trata-se da materialização do pensamento cognitivo em códigos (letras e números)”
Melk	“Representação inteligível do pensamento na forma gráfica!”
Erlânia	“É a utilização de sinais ou símbolos para expressar nossas ideias”
Augusto	“Expressar pensamentos, linguagem escrevendo”
Ítalo	“Tornar visível o abstrato dos meus pensamentos”

Fonte: Produzido pela pesquisadora

O servidor Máximo¹³ expressou: “Para mim, trata-se da materialização do pensamento cognitivo em códigos (letras e números)”. Com esta compreensão, o servidor assinala a materialidade do código linguístico, mas ressalta esse elemento enquanto reflexo do pensamento.

De modo semelhante, o servidor Melk considera a escrita: “Representação inteligível do pensamento na forma gráfica!”. Essa resposta evidencia a existência de um código, o alfabeto, que, ao ser utilizado, organiza e representa o pensamento. Para isso, esses elementos gráficos devem ser conhecidos entre os falantes.

A servidora Erlânia possui compreensão similar e indica a utilização de símbolos para representar ideias. Augusto usa um sinônimo: “expressar pensamentos”. Já o servidor Ítalo demonstra, com sua resposta, que a escrita possibilita explicitar o abstrato dos pensamentos e inferimos que, enquanto linguagem, ela realmente expõe e, também, organiza as ideias.

Notadamente, a atividade cognitiva é fundamental na escrita. Quando enfocamos a etapa cognitiva, percebemos que essa prática requer do sujeito, além da competência do código, conhecimento, organização e planejamento das ideias. Logo, de início, há um aspecto intelectual em destaque na prática da escrita.

Koch e Elias (2011) abordam esta perspectiva, conforme dissertamos no capítulo teórico, e indicam que esta concepção enfatiza a atividade individual que está presente na escrita, mas que não abarca a totalidade dessa prática. Diante das respostas analisadas, observamos uma concepção de escrita que toma uma etapa do processo de escrever como totalidade dessa prática. Consideramos que a forma pela qual entendemos a escrita repercute na maneira que escrevemos, de modo que, ao focar no processo individual, desvinculado do contexto e desprovido de interlocutor, o texto, poderá ser distante da realidade para qual foi pensado.

Conceber a escrita como “materialização do pensamento cognitivo” (Máximo), “Representação inteligível do pensamento” (Melk), “utilização de sinais ou símbolos para expressar nossas ideias” (Erlânia), “Expressar pensamentos” (Augusto), “Tornar visível o abstrato dos meus pensamentos” (Ítalo), corresponde a ler tais compreensões como perspectiva que sublinha a atividade cognitiva da escrita e reforça uma noção que a considera enquanto dom, em que apenas algumas pessoas seriam contempladas com tal habilidade.

¹³ Para preservarmos a identidade dos servidores, utilizamos nomes fictícios inspirados na Família Leite, uma singela homenagem aos meus familiares.

Reforçamos que os sujeitos pesquisados não são profissionais da linguagem. Portanto, não estamos aqui “cobrando” uma concepção de escrita enquanto interação, por exemplo. Todavia, enquanto usuários da língua, esses dados nos revelam que uma parcela de nosso público-alvo ainda se distancia da percepção de escrita enquanto prática social.

É esse dado que nos interessa pôr em questão: o fato de encontrarmos sujeitos que pensam o ato de escrever como um movimento unilateral, voltado para um processo unicamente biológico de expressar o pensamento e exteriorizá-lo a partir do gerenciamento da escrita.

O que nos convém, enquanto pesquisadora, é apresentar que, de acordo com estudos que consideram a linguagem e, conseqüentemente, a escrita sob um olhar de interação discursiva, compreender a escrita como um fenômeno apenas cognitivo corresponde a não entender a função social de registrar inscrições de sujeitos nas mais variadas possibilidades de interações sociais, dentre elas, a institucional.

No próximo item, contemplaremos os dados referentes à segunda concepção.

4.1.2 A escrita enquanto instrumento de comunicação

A segunda concepção, a escrita enquanto instrumento de comunicação, enfatiza a língua e os aspectos da superfície do texto. A maior parte de nosso público-alvo, em termos numéricos, 70% dos servidores entrevistados, ao serem conduzidos a refletir sobre uma atividade complexa, mas cotidiana, adotou esta concepção. Selecionamos, neste item, seis respostas, dentre as vinte e uma que indicaram a escrita enquanto instrumento.

Vejamos o quadro a seguir:

Quadro 3 – A escrita enquanto instrumento de comunicação

SERVIDOR	A ESCRITA ENQUANTO INSTRUMENTO DE COMUNICAÇÃO
Max	“É a representante da linguagem falada por meio de símbolos gráficos”
Magg	“É a representação da linguagem falada, que deve ser de forma mais clara e precisa possível”
Noam	“Ato de transcrever algum dado ou informação”
Eliane	“Uma forma de expressão. Uma modalidade de linguagem que objetiva comunicação ou registro de informação”
Jane	“Escrita é uma importante ferramenta de comunicação”
Betânia	“É uma das várias formas de comunicação”

Fonte: Produzido pela pesquisadora

Pelo Quadro 03, observamos que a servidora Max enunciou: “É a representante da linguagem falada por meio de símbolos gráficos”. A partir dessa resposta, percebemos que a servidora compreende a precedência da fala em relação à escrita, mas limita-se a caracterizá-la em virtude dos símbolos gráficos.

Já a servidora Magg afirma: “É a representação da linguagem falada, que deve ser de forma mais clara e precisa possível”. De modo semelhante à resposta anterior, Magg caracteriza a escrita enquanto instrumento, enquanto símbolo representativo da linguagem falada, e acrescenta: “que deve ser de forma mais clara e precisa possível”. Esse complemento é interessante porque indica a caracterização dos gêneros profissionais escritos, objetos de trabalho (comunicação e interação) do público-alvo desta pesquisa. Essa escrita, em específico, preza pela clareza e precisão das informações. Habituada a este tipo de escrita, a servidora utilizou esta definição como um conceito geral, entretanto, sabemos que não se aplica a todos os gêneros, como os literários, por exemplo.

O servidor Noam compreende: “Ato de transcrever algum dado ou informação”, similar às respostas anteriores, o servidor evidencia o instrumento. Ao utilizar verbo “transcrever”, temos uma semântica ainda mais inclinada ao sentido mecanizado e instrumental.

Na quarta resposta selecionada, a servidora Eliane afirma: “Uma forma de expressão. Uma modalidade de linguagem que objetiva comunicação ou registro de informação”. Essa servidora, de modo análogo aos anteriores, reporta a comunicação e o registro de informações que é possível através da escrita, mas, antes disso, manifesta: “*Uma forma de expressão*”. Esse entendimento é importante porque, ao observar a escrita como uma forma de expressão, antevemos, nesta prática, uma maneira do sujeito atuar no mundo, de modo que a escrita modifica o sujeito que escreve e, também, o interlocutor leitor do texto.

Selecionamos as respostas das servidoras Jane e Betânia, “Escrita é uma importante ferramenta de comunicação” e “É uma das várias formas de comunicação”, respectivamente, porque elas são bastante representativas desse conjunto de respostas que defendem a escrita enquanto instrumento ou “ferramenta”.

Evidenciamos, nessa seção, dados cujo teor acentua a relevância da escrita enquanto instrumento. Percebemos que, mesmo em alguns momentos sendo enunciada a comunicação (“Uma forma de comunicar por meio de símbolos”; “importante ferramenta de comunicação”), a ênfase está relacionada ao código

linguístico enquanto instrumento. Provavelmente, para esses sujeitos, a “boa escrita” vincula-se ao domínio das normas gramaticais.

Compreendemos que a língua é a etapa que salta aos olhos no processo de escrita. Certamente, ao serem conduzidos à reflexão, no primeiro questionamento, os sujeitos buscaram um “lugar seguro” para fundamentarem suas respostas, um lugar que, nesse caso, é uma concepção que durante muito tempo foi apresentada no ensino da Língua Portuguesa.

Motivados pelo interesse de entender esses números, bem como compreender a vinculação da maior parcela de servidores (70%) na perspectiva que associa a escrita enquanto instrumento de comunicação, debruçamo-nos sobre os dados e formulamos o seguinte pressuposto: excetuando-se os servidores que possuem formação acadêmica na área de linguagens, nossas concepções de escrita são criadas, reformuladas e desenvolvidas em ambiente escolar. Logo, a maneira em que o sujeito foi instruído na educação básica repercutirá nas concepções que esse sujeito enuncia quando adulto, caso não tenha sido exposto a outras compreensões.

Diante desse pressuposto, empreendemos uma investigação com o objetivo de conhecer as concepções de escrita difundidas na educação básica durante a vivência escolar de nosso público-alvo. Para isso, foi fundamental o artigo “Um estudo diacrônico da concepção de escrita e produção textual na revista Nova Escola”, produzido pelas autoras Flores e Guimarães (2012)¹⁴. Ao entender que a revista elabora suas matérias em sintonia com o tempo histórico de produção, temos, nesse veículo, um canal que acompanha - mesmo que não simultaneamente - as mudanças demandadas pela prática da disciplina de Língua Portuguesa, como também apresenta as concepções de escrita difundidas no período delimitado para análise, entre 1986 a 2010.

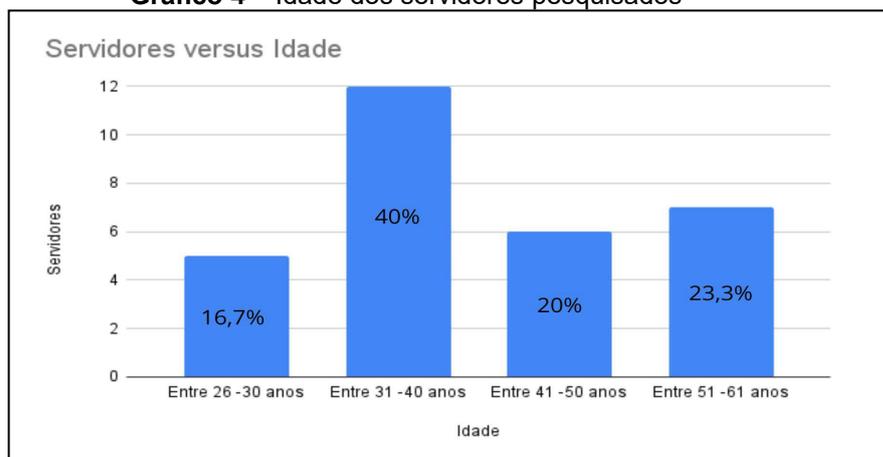
Conforme Flores e Guimarães (2012), as matérias referentes à década de 1980 apresentam vestígios de uma concepção de escrita enquanto instrumento de comunicação, conforme, ainda, a Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional de 1971, mesmo sendo uma visão já contestada à época. Na década de 1990, permanece uma visão estruturalista que prioriza o ensino gramatical e percebe a

¹⁴ Neste artigo, publicado nos Anais do Simpósio Internacional de Ensino de Língua Portuguesa (SIELP - 2012), as autoras realizam um mapeamento e análise das matérias referentes à produção textual da revista Nova Escola, no período de 1986 a 2010. Os resultados apontaram que a revista, mesmo que não simultaneamente, acompanhou as mudanças demandadas pela prática da disciplina de Língua Portuguesa.

escrita enquanto código. Apenas no final da década, essa noção começa a ceder lugar para a um ensino que observa, também, a interpretação de textos e inserção de outros gêneros na prática escolar, certamente pela vigência dos Parâmetros Curriculares Nacionais, de 1998. A década de 2000 destacou-se pela expansão do trabalho com gêneros discursivos e a inclusão da perspectiva interacional.

Após esse levantamento realizado pelas autoras, é pertinente observarmos o quadro abaixo, no qual apresentamos um gráfico com indicativo das idades dos sujeitos pesquisados:

Gráfico 4 – Idade dos servidores pesquisados



Fonte: Produzido pela pesquisadora

A partir desse gráfico, percebemos que apenas cinco servidores (16,7%), possuem entre vinte e seis e trinta anos de idade, ou seja, alcançam a idade escolar entre meados da década de 1990 e 2000, os demais, 83,3%, tiveram a maior parte de sua formação anterior a década de 90. Dentre esses, boa parcela foi formada entre 1970 e 1980, período em que prevalecia uma perspectiva estruturalista, cuja ênfase no ensino da língua priorizava as normas gramaticais e entendia escrita enquanto instrumento de comunicação. Inclusive, a disciplina de Língua Portuguesa era intitulada “Comunicação e Expressão”. Diante dos dados, percebemos que essas concepções são mantidas pelo nosso público-alvo na contemporaneidade, conforme foi possível observar.

Com isso, compreendemos a importância do código linguístico para a escrita. Afinal, ele é um requisito para uma prática que foi construída na interação dos sujeitos a partir da estrutura social, como também, concordamos que o ato de escrever serve à comunicação. Contudo, consideramos, mais uma vez, que adotar esta concepção não abarca a complexidade da prática da escrita, porém toma um

requisito, que é o código, como a integralidade de uma prática que congrega diversas variáveis.

Além disso, ao acostar-se nessa concepção que entende a escrita como instrumento, há um indicativo de que o código linguístico supre todas as necessidades de linguagem. No entanto, sabemos que nem sempre a língua será capaz de realizar essa transposição, de forma irretocável, do discurso que está no interior para o exterior.

Em contraponto à primeira concepção apresentada, percebemos um avanço, nessa segunda perspectiva, ao sair da zona unicamente da cognição e lançar o olhar, ainda tímido, na interação que a escrita promove. Os dados revelam o início de um pensamento que poderá unir a escrita e sua função social: “forma de expressão” (Eliane), “ferramenta de comunicação” (Jane), “É uma das várias formas de comunicação” (Betânia). Nesse momento, ainda não há menção à interação discursiva teorizada nesta dissertação, mas as respostas avançam ao saírem do foco excessivo do indivíduo e passam a contemplar a situação social através do caráter comunicativo da escrita.

No próximo item, desenvolveremos a perspectiva da escrita enquanto interação.

4.1.3 A escrita enquanto interação

As concepções apresentadas anteriormente focalizam, no primeiro polo, a atividade cognitiva, e, no segundo, o código linguístico. Nessa terceira concepção, a escrita enquanto interação, além dos elementos observados nas duas primeiras, o ato de escrever é visto em sua complexidade como recurso de interação situada em um contexto histórico, social e cultural. Ao unir esses elementos, essa terceira perspectiva amplia a compreensão sobre a prática da escrita. Três servidores, 10% do total de respostas, consideraram a interação no ato de escrever.

Observemos o Quadro 4.

Quadro 4 – A escrita enquanto interação

SERVIDOR	A ESCRITA ENQUANTO INTERAÇÃO
Márcio	“Forma de expressão gráfica de linguagem humana, que permite que os seres humanos troquem experiências, se comuniquem e registrem seus pensamentos e cultura”
Anísio	“Uma forma de comunicar por meio de símbolos. Um código compartilhado culturalmente entre os indivíduos”
Luís	“Forma de comunicação entre povos e pessoas. Também forma de armazenamento de histórias, conhecimentos e vivências, eternização de fatos”

Fonte: Produzido pela pesquisadora

O servidor Márcio afirmou: “Forma de expressão gráfica de linguagem humana, que permite que os seres humanos troquem experiências, se comuniquem e registrem seus pensamentos e cultura.” Esse servidor observa, inicialmente, a escrita enquanto um código linguístico, ao mencionar a forma gráfica da linguagem, mas aprofunda essa percepção ao explicitar a troca de experiências, ou seja, a interação que acontece por meio da escrita, bem como o legado do registro escrito. Além disso, essa resposta ainda traz a compreensão da escrita como registro do pensamento e da cultura.

Nesse sentido, pensar em cultura é reconhecer que as práticas sociais do ato de escrever “banham-se” nos cenários históricos e culturais que incentivam o surgimento da produção escrita em situações contextuais específicas de interações discursivas, cumprindo, nesse fito, com propósitos comunicativos que estão na base de projetos de dizer das mais diferentes ordens e das mais diferentes trocas de experiências organizadas na e pela cultura a que os sujeitos estão inseridos.

Já o servidor Anísio apresenta: “Uma forma de comunicar por meio de símbolos. Um código compartilhado culturalmente entre os indivíduos”. Essa resposta prevê a materialidade dos símbolos e revela, também, a influência da cultura na prática da escrita. Mesmo tendo dado ênfase no aspecto comunicativo, esta resposta diferencia-se pela menção às influências culturais e sugere a interação ao mencionar o compartilhamento entre os indivíduos, logo, a interação.

Na terceira resposta selecionada, o servidor Luís pontua: “Forma de comunicação entre povos e pessoas. Também forma de armazenamento de histórias, conhecimentos e vivências, eternização de fatos”. Nesse quesito, o servidor referencia o caráter comunicativo da escrita e especifica: entre “povos e pessoas”.

Acreditamos que essa individualização objetive indicar uma comunicação mais ampla, histórica, que compreende várias épocas, conseqüentemente, diferentes povos; e outra mais próxima, com caráter mais imediato, entre as pessoas.

Assim, percebemos, nessa resposta, uma perspectiva interacional no relacionamento desses sujeitos. Esse servidor contempla, ainda, o legado da escrita, que pereniza a linguagem, conta histórias, armazena e difunde conhecimentos.

Podemos ampliar a leitura dessas respostas ao identificarmos que elas congregam as três concepções de escrita trabalhadas nesta categoria de análise. Os servidores Márcio, Anísio e Luís entendem o código linguístico e, também, as implicações desse código na vida social, que é a interação humana, por meio da troca de experiências. Além disso, acentuam a relevância da cultura para essa prática.

Ao contemplar a interação, essas respostas congregam aspectos que merecem relevo. Entendemos a essência da escrita quando a compreendemos enquanto uma prática “banhada” pelas influências sociais, históricas e culturais, cujo fundamento é relacionar sujeitos, de modo que todo enunciado é elaborado com base nessas condições e formulado para um interlocutor. Assim, para além de uma técnica, entender a escrita enquanto uma prática social é perceber a interação que está na base dessa construção.

Diante disso, defendemos, neste trabalho, que a escrita precisa ser concebida como interação, pois vislumbramos que o ato de escrever excede a atividade cognitiva e, também, o código linguístico. Nessa perspectiva, o texto não é apenas um canal para comunicação, mas também, uma forma de constituição do sujeito, além de mostrar-se como um artefato que permite ao autor agir socialmente, em razão de conter suas apreciações, posicionamentos e pontos de vista.

Compreender a escrita enquanto interação é entendê-la além do código, é percebê-la, nas palavras de Garcez (2004), enquanto processo que mobiliza várias ações: seleção de informações, organização dos itens que serão abordados, revisões etc. Processo que é pensado tendo em vista um interlocutor situado em uma prática social.

Ao retornar nossa atenção aos dados, pontuamos que apenas três trabalhadores consideraram, em suas respostas, a interação social presente na prática da escrita. Trata-se de três servidores técnico-administrativos, sendo o primeiro, Márcio, profissional cujo cargo é de nível superior com pós-graduação *lato sensu*, tem 38 (trinta e oito) anos de idade; o segundo, Anísio, cargo de nível médio, é estudante de pós-graduação *stricto sensu*, e tem 28 (vinte e oito) anos de idade; o terceiro, Luís, possui cargo de nível médio, tem o ensino médio completo e 26 (vinte

e seis) anos de idade. Ratificamos que os sujeitos pesquisados não são profissionais da linguagem, não estudam, por exemplo, teorias linguísticas. Contudo, fazem uso diário da escrita em suas práticas administrativas.

Percebemos, diante dos dados, que a maior parte desse público compreende a escrita enquanto instrumento comunicativo e que a noção interacional ainda é tímida nesse campo discursivo, quando observada da perspectiva do servidor técnico. Nesta dissertação, buscamos apresentar a escrita sob o viés social, que a lê enquanto uma prática, fundada na interação entre sujeitos historicamente situados. Ressaltamos a importância desta concepção que não despreza os aspectos extraverbais ao considerar a escrita, uma vez que, essa prática é totalmente influenciada e modificada por esses aspectos.

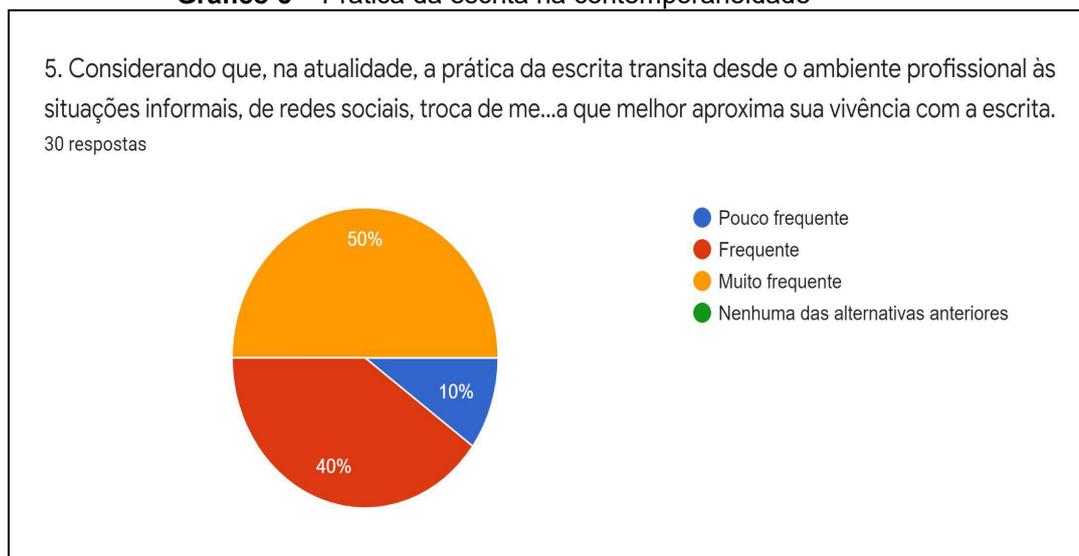
Compreendemos que o tempo histórico e a noção espacial interferem quando da elaboração do texto. Por esse motivo, salientamos a importância de pensar a escrita enquanto uma prática pertencente a diversos campos discursivos, com demandas de conhecimentos diferentes em cada um deles. Essa percepção só é possível quando conseguimos observar além do aspecto cognitivo e do código linguístico.

Após examinarmos a compreensão dos servidores pesquisados sobre as suas concepções sobre a escrita, observaremos, na próxima categoria, suas experiências com a escrita, desde a incidência dos gêneros mais reportados pelos servidores até o processo de aprendizado e apropriação desses gêneros.

4.2 Experiências com a escrita institucional reportadas pelos colaboradores da pesquisa

Nesta categoria de análise, avançamos em direção às experiências com a escrita institucional reportadas pelos colaboradores. Dessa forma, observamos, inicialmente, dados quantitativos da prática da escrita no cotidiano dos pesquisados; em seguida, contemplamos os gêneros oriundos da rotina institucional mencionados pelos servidores; e, então, abordamos as dificuldades inerentes ao processo de aprendizado e apropriação desses gêneros.

Quando indagados sobre a prática da escrita na contemporaneidade, obtivemos os seguintes dados:

Gráfico 5 – Prática da escrita na contemporaneidade¹⁵

Fonte: Produzido pela pesquisadora

Diante desse gráfico, percebemos como a escrita está interligada à rotina da maior parte dos entrevistados. Apenas 10% dos colaboradores atribuíram à escrita uma prática “pouco frequente”. Já os demais, dividiram-se entre “frequente” e “muito frequente”, tendo, esta última, a maior porção.

Em virtude de ser um questionamento amplo, essas respostas relacionaram-se tanto à escrita em contextos diversos, quanto à escrita institucional. Para discernir a qual escrita os servidores referiram-se, elaboramos o quesito de número 6. **O que você tem escrito atualmente?**

Podemos visualizar essas informações no quadro a seguir, em que apresentamos uma síntese das respostas geradas.

Quadro 5 – Síntese dos gêneros reportados pelos servidores

Escrita cotidiana	Mensagens; redes sociais; projetos individuais; <i>e-mails</i> ; diários.
Escrita acadêmica	Resumos de estudos; redações; artigos acadêmicos; dissertação de mestrado; textos para pós-graduação; trabalhos acadêmicos; TCC.
Escrita institucional	Documentos administrativos; anotações do trabalho; escrita no âmbito profissional; ofícios; memorandos; atas; declarações; manuais; documentos oficiais; <i>e-mails</i> ; certificados; pareceres; despachos.

Fonte: Produzido pela pesquisadora

Durante a sistematização dos dados, identificamos que as respostas convergiam para três esferas discursivas, a saber: a esfera cotidiana, acadêmica e

¹⁵ “5. Considerando que, na atualidade, a prática da escrita transita desde o ambiente profissional às situações informais, de redes sociais, troca de mensagens, etc., assinale a alternativa que melhor aproxima sua vivência com a escrita.”

institucional. Por este motivo, organizamos o Quadro 5 com essa disposição. Conforme pode ser observado, a escrita cotidiana compreende gêneros utilizados no dia-a-dia dos servidores. Em geral, escritas vinculadas às redes sociais e aplicativos de mensagens: 43,4% do total de respostas fizeram referência à escrita desses gêneros. A segunda esfera discursiva apresenta gêneros que circulam no universo acadêmico, como artigos, dissertações, TCCs etc. Por essas menções, verificamos que 33,4% dos servidores conciliam a rotina profissional e acadêmica. Por último, apresentamos gêneros oriundos da esfera profissional. A maior parte dos colaboradores, 56,6%, mencionou a escrita de gêneros profissionais. Apenas dois servidores, 6,6%, responderam não escrever nada.

Para aprofundar a compreensão das experiências com a escrita profissional reportadas pelos servidores, faz-se necessário conhecer os gêneros que são mais utilizados por eles. Com essa motivação, individualizamos algumas respostas de sujeitos já nomeados na categoria anterior e que são bastante representativas desse conjunto de respostas.

Quadro 6 – Experiências com a escrita

Erlânia	“Documentos relativos ao meu trabalho administrativo”
Magg	“Documentos oficiais”
Ítalo	“E-mails, ofícios, declarações, certificados, a própria comunicação diária pelos mensageiros eletrônicos, pesquisas”
Eliane	“Dissertação de mestrado e atividades do trabalho”
Anísio	“Artigos acadêmicos; Dissertação de mestrado; documentos oficiais”

Fonte: Produzido pela pesquisadora

A servidora Erlânia respondeu: “Documentos relativos ao meu trabalho administrativo”; a servidora Magg retornou: “Documentos oficiais”; já o servidor Ítalo especificou os gêneros: “E-mails, ofícios, declarações, certificados, a própria comunicação diária pelos mensageiros eletrônicos, pesquisas”; a servidora Eliane pontuou: “Dissertação de mestrado e atividades do trabalho”; e o servidor Anísio mencionou: “Artigos acadêmicos; Dissertação de mestrado; documentos oficiais”.

Diante dos dados, percebemos como a escrita é uma prática frequente na rotina dos servidores, sendo vinculada, em grande medida, ao contexto profissional. Alguns trabalhadores especificaram os gêneros utilizados e, a maior parcela, 33,4%, utiliza a designação “documentos oficiais” ou “documentos administrativos” para indicar um conjunto de gêneros de circulação do ambiente institucional.

Realçamos que essas nomenclaturas (documentos oficiais, documentos administrativos) congregam gêneros que se assemelham em virtude de sua escrita e da esfera discursiva em que são utilizados, a saber: a esfera profissional.

Para visualizarmos mais claramente a vivência com a escrita profissional, elaboramos a nuvem de palavras a seguir em que destaca os gêneros profissionais mais reportados pelos colaboradores.

Figura 4 – Experiências com a escrita profissional



Fonte: Produzida pela pesquisadora

A partir dessas respostas, percebemos o relevo da prática da escrita para a produção dos gêneros profissionais. Nesse quadro, sintetizamos as vivências dos servidores com a escrita profissional e destacamos os gêneros de maior circulação no âmbito administrativo da UFCG. Acentuamos que os gêneros mais referenciados pelos servidores foram ofício, ata, declaração, *e-mail*, portaria, certificado, despacho, memorando¹⁶, parecer, diário; e um servidor fez menção ao manual de operação de *softwares*. Com exceção desse último, os demais são gêneros de ampla circulação no ambiente profissional, cujas características foram elencadas no capítulo teórico.

É oportuno lembrarmos que “cada campo de utilização da língua elabora seus *tipos relativamente estáveis* de enunciados.” (BAKHTIN, 2016 [1952-1953], p. 11-12, grifos do autor) e o ambiente de trabalho configura-se como um campo fecundo para a produção e circulação dos gêneros profissionais. São gêneros

¹⁶ Houve uma referência ao gênero profissional memorando, gênero extinto no âmbito federal no ano de 2020. Essa extinção é recente, principalmente, quando observado o tempo de vigência desse gênero. Esse dado revela que há um processo de assimilação individual para que uma prática de escrita desenvolvida historicamente seja encerrada. Assim, não bastou a publicação do novo Manual de Redação da Presidência para apagar o memorando das práticas administrativas. Vislumbramos, nessa resposta, um processo individual para o desuso e o desapegar-se do gênero.

secundários complexos, resultantes da interação formal no contexto administrativo. Esses gêneros caracterizam-se pela objetividade, clareza, concisão, uso da norma padrão da língua, dentre outros aspectos; e os servidores, enquanto trabalhadores pertencentes a esse campo discursivo, conhecem e difundem essas peculiaridades.

Logo, há um relacionamento intrínseco entre os gêneros discursivos e o contexto social. A partir disso, sublinhamos a importância da situação extraverbal para a escrita dos gêneros profissionais, de modo que, imersos em um contexto comum, a escrita é mais uma prática que permite a assimilação e difusão da cultura organizacional.

Aos participantes desse meio, é necessário que possuam mapas conceituais semelhantes, ou seja, sintam-se parte desta cultura. Para isso, a apropriação dos gêneros discursivos pertencentes à esfera profissional é um imperativo. Como dito anteriormente, os gêneros profissionais não são cotidianos para a maior parte das pessoas.

Considerando que esses gêneros são comuns na rotina profissional, observamos que, até quando ensinados em ambiente de sala de aula, muitos de suas especificidades são “perdidas” nesse movimento de retirar o gênero de seu campo discursivo próprio, habitual, e imergi-lo em outro. Portanto, ao iniciar a rotina profissional, o servidor vivencia a apropriação desses gêneros.

Cientes disso, empreendemos, na nossa pesquisa, conhecer as dificuldades presentes na escrita dos gêneros profissionais e o processo de aprendizado e apropriação desses gêneros por parte de nossos colaboradores. Por essa razão, questionamos sobre as proximidades dos colaboradores com os gêneros profissionais antes do ingresso no serviço público.

Nesse sentido, obtivemos os seguintes dados:

Gráfico 6 – Contato prévio com os gêneros profissionais

Fonte: Produzido pela pesquisadora

Observamos que a maior parcela dos entrevistados não teve acesso aos gêneros profissionais antes do ingresso no serviço público, um total de 56,7%. Já 43,3% dos nossos colaboradores indicaram ter tido acesso aos gêneros da esfera profissional antes do ingresso na instituição. Esse contato pode ter sido através do relacionamento pontual com repartições públicas ou privadas, como também em cursos preparatórios para concursos, situações que permitem um contato com o gênero, mas não uma vivência mais aproximada.

Inferimos isso porque o questionamento seguinte ampliou as respostas dadas ao indagar se o contato foi “apenas leitura” ou “leitura e escrita” dos gêneros profissionais. Dentre os servidores que assinalaram já ter tido contato com esses gêneros, 61,5% desse montante indicou que esse contato prévio foi realizado através da leitura dos gêneros profissionais e 38,5% tiveram oportunidade de ler e de escrever tais gêneros. Podemos visualizar no gráfico a seguir:

Gráfico 7 – Leitura x Leitura e escrita

Fonte: Produzido pela pesquisadora

A partir desses gráficos, concluímos que uma pequena parcela dentre os servidores entrevistados, apenas cinco sujeitos (16,6%), teve oportunidade de escrever gêneros profissionais antes de seu ingresso no serviço público. Esses dados confirmam que a circulação dos gêneros profissionais é restrita a algumas esferas discursivas e que, em virtude disso, a maior parte dos trabalhadores iniciam suas experiências com essa escrita, em específico, quando entram em atividade profissional nessas esferas.

Diante disso, depreendemos que a maioria dos profissionais vivencia um movimento de aprendizado e apropriação desses gêneros ao iniciar a carreira profissional, que poderá ser mais simples ou complexo a depender de diversas variáveis: a familiaridade do trabalhador com a prática da escrita; a maior ou menor exposição aos diversos gêneros profissionais, cada um com suas especificidades e funcionalidades; outra variável, também, são as situações reais de uso de cada gênero que são cotidianas e mutáveis.

Sendo assim, a escrita profissional é uma condição para o trabalho do servidor e configura-se como uma prática que é melhor assimilada durante a vivência laboral. Desse modo, é razoável que haja dificuldades nesse processo de apropriação dos gêneros profissionais.

Nessas condições, questionamos nossos colaboradores a esse respeito e obtivemos os seguintes dados:



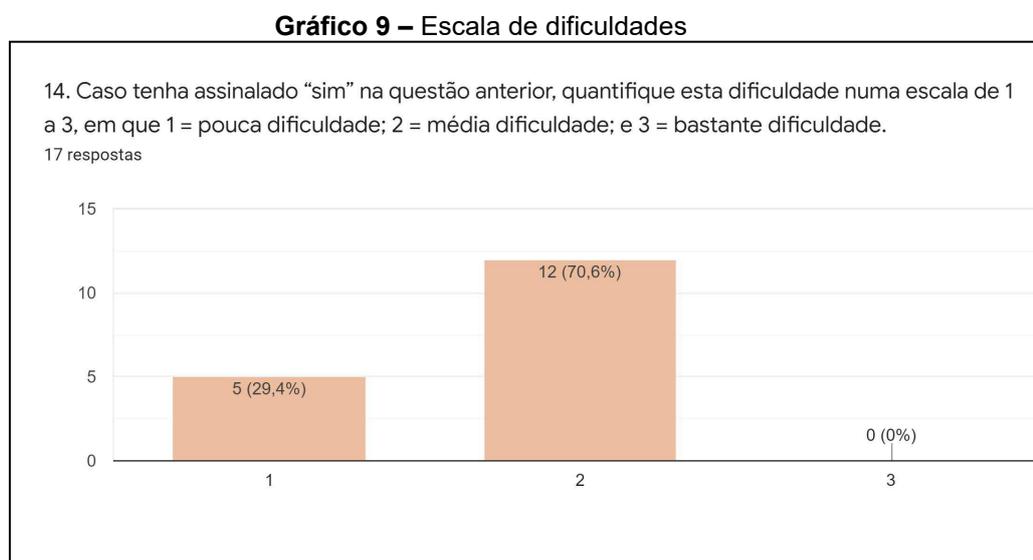
Fonte: Produzido pela pesquisadora

Houve uma diferença relativamente pequena entre os servidores que afirmaram ter dificuldades na redação de gêneros profissionais e os que responderam não ter dificuldades. Após análise, acreditamos que teríamos um

quantitativo mais real se tivéssemos direcionado o questionamento para o início da carreira profissional dos colaboradores, ou seja, para início do processo de apropriação dos gêneros. Mesmo com esse lapso, os dados permitem que prossigamos a análise.

Na questão seguinte, solicitamos que os servidores quantificassem a dificuldade em uma escala de “um” a “três”, em que “um” representava pouca dificuldade; “dois”, uma dificuldade média; e “três”, bastante dificuldade.

Vejamos o gráfico:



Fonte: Produzido pela pesquisadora

Podemos observar que os técnicos administrativos se dividiram entre pouca e média dificuldade, sendo o maior montante na segunda categoria. Tratando-se de escrita, as dificuldades podem ser diversas, já que estamos lidando com uma atividade complexa. Além disso, mesmo sabendo que essa complexidade se estende a todos os usuários da língua, as dificuldades possuem um caráter subjetivo, inclusive, as maneiras em que são sanadas dizem respeito, em maior medida, ao indivíduo.

Diante disso, após formular a escala sobre a dificuldade na prática da escrita, realizamos questionamento aberto para ouvir o servidor, indagamos: **15. Quais foram as dificuldades encontradas ao iniciar sua prática de escrita de gêneros profissionais no Centro de Humanidades/UFCG?** De posse dos dados, foi possível classificá-los em cinco eixos, a saber: ordem gramatical, ordem semântica, ordem pragmática; ordem técnica; e ordem do discurso profissional.

A seguir, apresentamos as respostas concernentes a cada eixo.

Quadro 7 – Dificuldades elencadas

Ordem gramatical	<p>“Formas de tratamento”</p> <p>“Uso de pronomes de tratamento”</p> <p>“Os termos utilizados e a forma da escrita utilizada”</p>
Ordem semântica	<p>“Palavras que se encaixam para discernir o conteúdo”</p> <p>“Tentar ser o mais claro e objetivo possível dentro das normas do manual de redação do servidor público federal”</p> <p>“Utilização de termos arcaicos, que não condizem com recomendados pelo Manual de Redação da Presidência da República”</p> <p>“O entendimento e a objetividade”</p>
Ordem pragmática	<p>“Pouca informação sobre os receptores da mensagem”</p> <p>“Adequar o que existe em literatura e o ‘costume’ (excesso de floreios) de alguns envolvidos com o documento a ser redigido”</p> <p>“Inicialmente não tive um curso preparatório que me instruisse na construção destas escritas. Por observação e associação, fui construindo um padrão, até poder fazer um curso de redação oficial”</p>
Ordem técnica	<p>“Por ser mais datilografia do que escrita manual”</p>
Ordem do discurso profissional	<p>“Às vezes na elaboração de algum documento”</p> <p>“Elaboração de correspondências oficiais, como o ofício, memorando, documentos incluídos nos processos do SEI”</p> <p>“A ausência de modelos padronizados no setor de trabalho; o uso inadequado de expressões informais (prezado, digníssimo) fizeram com que eu sentisse bastante dificuldade de adaptação”</p> <p>“As normas estabelecidas para cada tipo de documentação”</p> <p>“Utilizar sempre a linguagem formal e com os padrões de linguagem para o serviço público”</p> <p>“A falta de prática de escrita de alguns gêneros textuais e o receio de publicar alguma informação com erro gramatical ou de sintaxe, bem como de forma prolixa”</p> <p>“Formatação dos documentos e o uso da argumentação padrão ofício”</p> <p>“Falta de clareza por alguns setores acerca de que documento peticionar”</p> <p>“Quanto ao modelo correto a ser escolhido (ofício, memorando, memo-circular), bem como simplicidade e clareza no pedido”</p>

Fonte: Produzido pela pesquisadora

Diante dessas respostas, percebemos que as dificuldades encontradas pelos servidores na escrita de gêneros profissionais orbitavam por diversos aspectos, mas que, em alguns pontos, havia certa regularidade ou semelhança. Dessa forma, agrupamos as respostas pelas proximidades semânticas e obtivemos cinco categorias, denominadas por nós como dificuldades oriundas de diferentes ordens.

Na primeira delas, selecionamos as respostas em que apresentavam as dificuldades de **ordem gramatical**. Nela, os colaboradores assinalaram problemas no uso dos pronomes de tratamento e na forma da escrita; já as dificuldades de **ordem semântica** dizem respeito ao uso apropriado das palavras, significados dos termos e clareza do texto; as dificuldades de **ordem pragmática** relacionam-se ao contexto em que os gêneros são produzidos - os colaboradores indicaram pouco conhecimento em relação aos interlocutores do texto, atentaram para costumes presentes nessa escrita que já foram abolidos, mas que perduram no tempo e falta de cursos preparatórios -; em relação às dificuldades de **ordem técnica**, um servidor

indicou o uso da datilografia, certamente, a admissão desse servidor é anterior ao uso de computadores.

Conforme observamos no quadro, classificamos o maior número de respostas na **ordem do discurso profissional**. Nesse grupo, os servidores apontaram dificuldades na elaboração dos documentos, ausência de modelos padronizados, falta de conhecimento das normas de formatação dos documentos, dificuldade no uso da linguagem e na função de cada gênero.

Percebemos que, quando observamos os dados quantitativos no Gráfico 8 (pág. 78 desta dissertação), havia uma pequena diferença nos números dos servidores que assinalaram possuir dificuldades na escrita (53,7%) e os que afirmavam não as ter (43,3%). Todavia, ao solicitar o relato das dificuldades com o questionamento aberto, foi possível “ouvir” o servidor e alcançar cinco categorias que compreendem os obstáculos presentes na escrita profissional, sendo os problemas relacionados ao discurso profissional os mais referenciados.

Após questionar sobre as dificuldades, indagamos como nossos colaboradores fizeram para saná-las: ***O que você fez ou tem feito para sanar esta dificuldade?*** As respostas, claramente, dividiram-se em duas categorias: na primeira, os servidores indicaram métodos criados por eles mesmos para aprendizado e apropriação dos gêneros profissionais, a esse grupo de respostas denominamos “estratégias individuais”; já na segunda, os colaboradores apontaram métodos realizados na vivência social. Por isso, nomeamos de “estratégias coletivas”.

Vejamos o quadro:

Quadro 8 – Estratégias utilizadas para sanar as dificuldades na escrita profissional

ESTRATÉGIAS INDIVIDUAIS	Estudo individual	“Ler mais, treinar” “Estudar” “Reviso o texto” “Procuo sanar minhas dúvidas através de e-books, livros, sites especializados, cursos de capacitação, entre outros” “Tenho padronizado modelos e evitado o uso de expressões informais na comunicação” “Procuo estar sempre atualizada” “Estudar, pesquisar” “Leitura sobre diversos temas” “Muita leitura e aprendizados no dia a dia”
	Análise de documentos anteriores	“Estudado documentos anteriores já aceitos” “Ver modelos já redigidos” “Pesquisar e encontrar modelos já prontos” “A experiência e estudo de escritos semelhantes em nossa Instituição”
ESTRATÉGIAS COLETIVAS	Estudo coletivo	“Participado de cursos de redação oficial oferecidos pela UFCG” “Curso de capacitação em redação oficial” “Particpei de alguns cursos de capacitação profissional” “Fiz alguns cursos gratuitos em EAD, fiz uso de apostilas, livros e e-books” “Cursos”
	Interação social	“Elaboro o documento e, em caso de dúvida, peço ajuda de alguém para corrigir” “Encaminho e-mail para sanar dúvidas”

Fonte: Produzido pela pesquisadora

Enquanto estratégias individuais, os servidores informaram lançar mão de estudos, pesquisas, leituras, além de ser recorrente a análise de documentos anteriores. Diante disso, percebemos que o arquivo institucional é um importante acervo não só para a história do órgão, mas também para auxiliar na escrita de novos textos.

Já as estratégias coletivas dizem respeito à participação em cursos de capacitação profissional que se configuram como um estudo. Mas, diferente da primeira categoria, é guiado por um profissional. Além dos cursos, dois servidores reportaram à interação social que possibilita compartilhar experiências e tirar dúvidas entre os pares.

Esses dados apresentam nuances de como ocorre o processo de aprendizado e apropriação dos denominados gêneros profissionais. Antes de ingressar no serviço público, provavelmente, o servidor técnico-administrativo teve contato com os gêneros próprios do ambiente profissional, seja uma situação cotidiana, seja em estudos preparatórios para o concurso. Contudo, ao assumir a função, não basta um conhecimento superficial dos gêneros, faz-se necessário dominar as circunstâncias sociais de elaboração desse gênero.

Nesse momento, o trabalhador é envolto em dúvidas diversas que transitam de aspectos da superfície do texto, como os pronomes de tratamento, até em relação à linguagem apropriada e o gênero pertinente para veiculação do enunciado – o que nos faz convocar a noção dos estudos dialógicos da linguagem (Círculo de Bakhtin) e também da Linguística Textual presentes em nosso patrimônio teórico de que todo e qualquer gênero do discurso, particularmente, os vinculados ao campo da comunicação profissional, pode e precisa ser considerado a partir do seu ambiente sociologicamente situado de realização discursiva, sobretudo, quando comungamos com a perspectiva de escrita enquanto prática social fundamentada pelos aspectos da interação humana.

Diante disso, o servidor busca estratégias para atenuar as dificuldades encontradas no processo de escrita profissional, quer estudando sozinho, quer matriculado em cursos; pesquisa documentos anteriores; conversa com seus pares. Nesse movimento, que sugere um processo, o profissional não só aprende, mas, principalmente, apropria-se desses gêneros que estarão em seu cotidiano.

Assim, tratando-se de escrita (ou linguagem de modo amplo) não é suficiente observar, apenas, os aspectos verbais: é necessário que ela esteja sempre relacionada ao contexto de enunciação, pois a situação e o auditório são condições *sine qua non* para a elaboração, particularmente, do texto escrito.

Dessa forma, acentuamos a relevância da prática da escrita para a interação institucional que é realizada através dos gêneros profissionais. Ofícios, atas, declarações etc. são alguns dos gêneros produzidos na Instituição e os servidores, enquanto sujeitos dessa interação, são responsáveis por produzirem tais gêneros.

Após observarmos a prática da escrita, analisaremos, na próxima categoria, essa prática mediada pelas tecnologias digitais.

4.3 A escrita na instituição de trabalho mediada pelas plataformas digitais

Historicamente, vários materiais auxiliaram e já foram suportes para a prática da escrita: blocos de argila, cascas de árvore, papiros, pergaminhos, folha de papel. Nos dias de hoje, além do papel, fazemos uso de suportes digitais. Essa é uma característica do contexto contemporâneo em que se notabiliza pelos avanços tecnológicos. Portanto, é inevitável que o ambiente de trabalho incorpore essas inovações.

Periodicamente, novas tecnologias são introduzidas no contexto profissional e, em decorrência disso, novas exigências são feitas ao trabalhador. Para o servidor da atualidade, não se trata, exclusivamente, de saber manejar o computador, mas também, dominar uma variedade de sistemas, plataformas, aplicativos.

Em relação à UFCG – contexto da geração de dados desta pesquisa em nível de Mestrado Acadêmico –, podemos referenciar, dentre outras plataformas, o Sistema Eletrônico de Informações (SEI): sistema desenvolvido pelo Tribunal Regional Federal da 4ª Região (TRF4) e utilizado em diversos órgãos públicos para produzir e gerir documentos e processos eletrônicos. Essa ferramenta, além de sediar a comunicação institucional, apregoa celeridade, transparência e sustentabilidade: valores estimados na cultura contemporânea.

Ao observar a expansão dos usos das tecnologias digitais dentro da esfera profissional, consideramos oportuno conhecer as experiências dos trabalhadores em relação ao suporte digital mais utilizado, o SEI. Questionamos: **17. Em que a implantação do Sistema Eletrônico de Informações (SEI) na UFCG modificou suas práticas de escrita em seu ambiente de trabalho? Houve dificuldades? Comente suas experiências com a escrita em plataformas digitais institucionais.**

Por ser um questionamento aberto e amplo, as respostas orientaram-se por perspectivas variadas, de modo que, organizamos os dados em quatro eixos de análise, a saber: experiências com a plataforma; experiências com a escrita na plataforma; servidores admitidos após implantação do sistema; e servidores que não utilizaram o sistema. É possível lermos tais eixos na figura a seguir:

Figura 5 – Indicações sobre a escrita no SEI



Fonte: Produzida pela pesquisadora

O primeiro eixo, nessa análise, compreende as respostas que enunciaram as experiências com o SEI. O maior número de colaboradores orientou seus relatos nessa perspectiva. Dentre as 30 respostas, 21 apresentaram considerações sobre o sistema, um total de 70%. Os relatos compreenderam experiências exitosas após adaptação ao sistema; experiências com grau elevado de dificuldades; e relatos de servidores que não tiveram dificuldade em utilizar a plataforma, conforme podemos visualizar no Quadro 9.

Quadro 9 – Experiências com SEI

SERVIDOR (A)	EXPERIÊNCIAS COM O SEI
Experiências exitosas após adaptação ao sistema	
David	“Inicialmente, tive dificuldade na operacionalização do sistema, pois o curso ofertado para a UFCG foi bem básico. A grande maioria dos servidores teve de ser autodidata, contudo, após o domínio do sistema, percebi que além de otimizar a criação de documentos, pois ele fornece a opção de criar modelos de documentos, o SEI também possibilita uma área de trabalho mais limpa, fluida e também contribui para a otimização da gestão de processos da universidade”
Pâmella	“Acho que só facilitou, sobretudo, porque padroniza a escrita de documentos públicos, por meio dos modelos disponibilizados na plataforma e/ou criados pelos próprios setores”
William	“A inserção do SEI me trouxe além de agilidade na tramitação dos processos, o estímulo ao prazer da escrita, já que a plataforma oferece uma série de ferramentas voltadas para ajudar na elaboração de documentos oficiais”
Hellen	“Senti um pouco de dificuldade. Mas a escrita em plataformas digitais torna mais ágil na execução dos serviços”
Margarida	“Aprendi mais com os tutoriais e a experiência ficou mais enriquecida com essa nova realidade, tornando-se acessíveis a qualquer situação”
Victor	“Melhorou, primeiro pelo acesso a processos e despachos semelhantes, segundo pela dinâmica mais rápida que uma plataforma digital impõe. Hoje, escrevo e leio mais em processos formais do que anteriormente”
Laura	“Melhorou a rotina, tivemos dificuldades iniciais, mas as dúvidas foram sanadas.”
Experiências com grau elevado de dificuldades	
Ítalo	“Modificou significativamente. Com o advento do SEI, intensificamos a criação de peças desse gênero, a dificuldade de saber qual o tipo de documento se usa para casos específicos, as mudanças na redação e outros aspectos ainda mantém uma zona turbulenta na criação de materiais”
Luís	“As maiores dificuldades são com o operacional do sistema e nem tanto com a escrita em si”
Vinícius	“Muita dificuldade”
Experiências com menor grau de dificuldades	
Melk	“Sem dificuldades desde que se ache o local certo para se preencher os documentos!”
Letícia	“Sem dificuldades, foi um aprendizado usar essa ferramenta”
Max	“Não tive dificuldades”

Fonte: Produzido pela pesquisadora

O quadro apresenta um panorama das experiências com o SEI relatadas pelos servidores. Subdividimos as respostas em três blocos, como pode ser visto. Na primeira parte, selecionamos relatos em que os colaboradores apontam uma dificuldade inicial na adaptação ao sistema, mas que foram diluídas e os benefícios

da plataforma foram superiores; na segunda etapa, são respostas que relatam dificuldades no uso do sistema; no último bloco, são respostas em que os colaboradores indicam não ter tido dificuldades. Vejamos detalhadamente cada um deles.

Na primeira resposta selecionada, o servidor David assinalou o empenho dos próprios servidores em dominar o sistema, uma habilidade que, após adquirida, trouxe otimização na criação dos documentos, na gestão de processos e uma área de trabalho mais limpa. A colaboradora Pâmella acentuou a padronização dos documentos que é possível através dos modelos que podem ser acrescentados e/ou atualizados no sistema. Os servidores William e Hellen pontuaram a agilidade na tramitação dos processos e as várias ferramentas que auxiliam a escrita nessa plataforma. A colaboradora Margarida mencionou a funcionalidade dos tutoriais para o aprendizado do SEI. Percebemos, nessa resposta, um gênero contemporâneo, o tutorial, que é mediado pelas tecnologias digitais e tem contribuído, também, para o serviço institucional. O servidor Victor sinalizou a possibilidade de acesso e leitura de um maior volume de processos. A servidora Laura finalizou o bloco considerando a ocorrência de dificuldades iniciais, mas com melhoras na rotina e saneamento das dúvidas.

Com essas respostas, lemos que toda mudança de paradigma exige um período de adaptação, cercado de dúvidas, apreensões, para que seja instalada uma nova realidade. Tratando-se da instituição pesquisada, antes da implantação do SEI, o trabalho administrativo manejava volumes de processos físicos que ocupavam as mesas, exigiam um servidor para realizar o transporte desses processos, além do difícil acompanhamento pelos interessados.

O SEI trouxe inovação para essas práticas administrativas. O sistema permitiu uma mudança considerável na cultura do órgão. Ao invés de um volume físico, o processo transformou-se em um número; a mesa de trabalho passou a ser um sistema; assinar, enviar, tornaram-se comandos dentro da plataforma, além de possibilitar o acompanhamento de todos os documentos dos processos pelos interessados. Com tantas mudanças na rotina administrativa, é esperado um período de adaptação.

Todavia, enquanto sujeitos imersos na cultura digital, os colaboradores do primeiro bloco de respostas demonstraram atravessar esse período de adaptação

sem maiores problemas. Durante esse processo, aprenderam a manejar o sistema e, com isso, enunciaram experiências exitosas no uso do SEI.

Dentre as experiências positivas com o sistema, a celeridade foi o aspecto mais referenciado. De fato, a possibilidade de gerar documentos, assiná-los e enviar os processos dentro da plataforma trouxe bastante agilidade na tramitação dos processos, distante da cultura anterior em que exigia a impressão em folha de papel, a assinatura física, um servidor para realizar o transporte, dentre outros aspectos.

Outro ponto positivo relatado pelos servidores diz respeito à praticidade das ferramentas disponíveis no sistema. Além dos ícones referentes à edição do texto, assinatura e envio, o SEI possibilita armazenar modelos, criar formulários, consultar outros documentos. Ações que contribuem com a padronização dos processos e a escrita dos gêneros profissionais.

O servidor David assinalou a fluidez na área de trabalho, justificado pelo ritmo mais célere na tramitação e na redução de processos físicos. Então, visualmente, as mesas de trabalho ficaram mais limpas. Nesse esteio, trazemos outro aspecto positivo que não foi relatado pelos colaboradores: a economia dos recursos. O processo digital reduziu drasticamente o uso de papel na Universidade, além de dispensar o transporte dos processos entre os *campi* da instituição que estão presentes em sete cidades da Paraíba.

Por outro lado, três servidores, 10% do total de respostas, relataram dificuldades com o sistema, como foi visualizado no segundo bloco do Quadro 9 (pág. 85, desta dissertação). O servidor Ítalo enunciou: “Modificou significativamente. Com o advento do SEI, intensificamos a criação de peças desse gênero, a dificuldade de saber qual o tipo de documento se usa para casos específicos, as mudanças na redação e outros aspectos ainda mantém uma zona turbulenta na criação de materiais”. Esse servidor apresenta considerações sobre a modificação de suas práticas de escrita, as dificuldades na escolha dos documentos, as mudanças na redação. Acreditamos, por esta resposta, que o servidor está em processo de aprendizado do sistema. Por isso, caracteriza como “zona turbulenta na criação de materiais”.

O servidor Luís ponderou que “As maiores dificuldades são com o operacional do sistema e nem tanto com a escrita em si”. Já o servidor Vinícius afirmou: “Muita dificuldade.” Esses dois últimos colaboradores expressaram limitações no manejo do sistema, mas não explicitaram quais seriam. Consideramos que seja comum alguns

servidores terem mais obstáculos para o aprendizado do sistema, uma vez que, trata-se de uma tecnologia digital cuja proposta inova as práticas organizacionais que alguns desses sujeitos assimilaram e realizaram por vários anos, além de algumas pessoas não serem familiarizadas com ferramentas tecnológicas.

No último bloco do Quadro 9, apresentamos respostas de colaboradores que relataram não ter tido dificuldades. O servidor Melk respondeu: “Sem dificuldades desde que se ache o local certo para se preencher os documentos!”. A servidora Letícia afirmou: “Sem dificuldades, foi um aprendizado usar essa ferramenta”. E a servidora Max assinalou: “Não tive dificuldades”. Certamente, são sujeitos proficientes com a tecnologia e ambientados a plataformas digitais.

Após analisarmos as experiências dos colaboradores com a plataforma, observaremos as experiências com a escrita na plataforma. Nosso segundo eixo de análise corresponde às respostas que relataram as experiências com a escrita no SEI. Selecionamos as respostas abaixo para análise:

Quadro 10– Experiências com a escrita na plataforma

SERVIDOR (A)	EXPERIÊNCIAS COM A ESCRITA NA PLATAFORMA
Erlânia	“Não houve modificação na parte da escrita, uma vez que fazemos praticamente o que fazíamos antes da implantação do SEI. Como desenvolvo serviços de secretaria, minha rotina é a elaboração de Ofícios, Portarias, Despachos e, vez por outra, alguns textos mais elaborados relativos à este serviço”
Evelyn	“No sentido da escrita não modificou muito, pois os documentos de esfera profissional ainda precisam ser escritos de forma a atender os objetivos solicitados em cada Processo (SEI). No início senti dificuldades sim, porém com a prática de uso do SEI tudo vai ficando mais claro e prático”
Anísio	“Em alguns casos, os modelos disponibilizados pelo SEI não ajudam (de modo que prefiro excluir o texto sugerido e começar “do zero”). Em geral, o SEI não mudou minhas práticas de escrita, apenas facilitou a criação e tramitação de documentos e processos”
Lucas	“Não, não modificou a prática da escrita”
Máximo	“A minha dificuldade com o uso do SEI se limita à elaboração de documentos oficiais, como foi relatado no item 15”

Fonte: Produzido pela pesquisadora

Os servidores relacionados nesse quadro, Erlânia, Evelyn, Anísio, Lucas e Máximo, convergem em suas respostas ao assinalarem que a escrita na plataforma digital requer as mesmas exigências do período anterior à implantação do SEI. Enquanto uma prática social complexa, a escrita mobiliza várias ações, como já afirmamos nesta dissertação, seja na seleção das informações, na organização das ideias, na linguagem apropriada para o contexto da interação, são ações intrínsecas a essa prática que serão acionadas quando da elaboração de um texto, independente se é um suporte físico, como o papel, ou digital, como o SEI.

Logo, as considerações dos colaboradores foram apropriadas ao salientarem que o sistema não implica em mudanças na prática da escrita, mas sim apresenta-se como um suporte, tal qual os outros que já abrigaram essa prática, responsável por subsidiar a interação oficial na instituição pesquisada. O servidor Máximo também possui esta compreensão, quando pontua que sua dificuldade é com a escrita de documentos oficiais. Mesmo com a implantação do SEI, essa dificuldade perdura, já que o sistema não altera a essência dessa prática.

Diante disso, vislumbramos que a proposta do sistema eletrônico não é alterar as práticas de escrita relativas ao ambiente de trabalho. Todavia, introduzir, nesse contexto, uma tecnologia que permite otimizar as práticas administrativas já desempenhadas pelos servidores.

Após observarmos essas indicações sobre a escrita na plataforma, o terceiro eixo de análise corresponde aos relatos dos servidores admitidos após a implantação do SEI. Dois servidores, 6,7% do total de respostas, realizaram esse relato. Vejamos:

Quadro 11 – Servidores admitidos após implantação do sistema

SERVIDOR (A)	SERVIDORES ADMITIDOS APÓS A IMPLANTAÇÃO DO SISTEMA
Noam	“Já entrei na ufcg com o SEI portanto a pergunta não se aplica”
Betânia	“O SEI já era utilizado quando tomei posse na UFCG. A escrita em plataformas digitais é bastante interessante uma vez que traz agilidade para o trabalho e pode ser realizado em qualquer lugar. Isso é importante e vai ao encontro da tendência do teletrabalho, que traz maior flexibilidade para o servidor sem perda da produtividade”

Fonte: Produzido pela pesquisadora

Para os servidores Noam e Betânia é complexo estabelecer um paralelo entre o período anterior ao SEI e o contexto após a implantação do sistema, porque eles só vivenciaram o trabalho na instituição durante a vigência da plataforma. O servidor Noam esclareceu esse fato e a servidora Betânia estendeu o relato ao pontuar aspectos positivos do sistema. A colaboradora mencionou a agilidade oferecida pela plataforma, como também a possibilidade do trabalho ser realizado sem estar, necessariamente, nas dependências da Universidade.

Essa viabilidade do sistema foi um aspecto fundamental para o trabalho na instituição durante a pandemia iniciada em 2020. Com o objetivo de preservar a saúde dos servidores, alunos e toda a comunidade acadêmica, o trabalho foi realizado de forma remota e o SEI foi uma das ferramentas que contribuiu nesse

processo. Fato que permitiu a instituição pensar na introdução do teletrabalho, conforme relato da servidora.

Por fim, dois servidores, 6,6% do total de respostas, informaram não ter utilizado o sistema. Diante de todos esses dados, percebemos que, mesmo as respostas seguindo orientações temáticas distintas, sendo um eixo com ênfase no SEI; o segundo, na prática da escrita; e, no terceiro, a admissão dos servidores durante a vigência do sistema; a maior parcela dos colaboradores apresenta avaliações positivas em relação à plataforma. Em termos percentuais, 70% das respostas evidenciaram aspectos positivos do SEI.

Com essa experiência, conseguimos visualizar como as tecnologias digitais podem alcançar (e alcançam) uma Universidade Pública. O SEI, sincronizado com a cultura contemporânea, otimiza as práticas administrativas e, por isso, concordamos com os colaboradores desta pesquisa quando relatam um período “nebuloso” na adaptação ao sistema, mas que, após o conhecimento da ferramenta, o sistema possibilita trabalhar com mais praticidade, celeridade, transparência e economia dos recursos.

Diante do que foi apresentado, consideramos que a escrita, enquanto uma prática que relaciona sujeitos, amolda-se às circunstâncias contextuais para manifestar-se. Na atualidade, essa prática tem adquirido novos suportes, seja em aplicativos de mensagens e em redes sociais digitais, seja em uma plataforma de uso profissional, como o SEI.

Essas tecnologias têm contribuído de diversas maneiras para o trabalho institucional, como buscamos demonstrar ao longo desta investigação. Entretanto, essas contribuições implicam, em maior medida, na execução do serviço, na disposição dos processos, na funcionalidade do sistema; já em relação à escrita, o SEI contribuiu ao disponibilizar modelos de documentos, permitir acesso a outros processos para pesquisa. Contudo, não altera as exigências que cercam essa prática.

A escrita de gêneros profissionais em suportes digitais, conforme os dados desta investigação científica, permanece mobilizando vários aspectos (cognitivos, linguísticos, sociais, históricos e culturais) que estão entrelaçados para a realização dessa atividade complexa – o ato de escrever.

Particularmente, que essa última categoria nos mostrou é que, diante da cultura digital, as experiências com a escrita de gêneros profissionais dos

colaboradores desta pesquisa, quando atreladas ao SEI, impulsionaram novas formas de comunicar em ambiente institucionalizado, mesmo apoiando-se nos conhecimentos já convencionalmente assimilados sobre a relação temática, composicional e estilística dos gêneros profissionais, imprimindo, com isso, novos formatos de escrever e de fazer a escrita circular, atingindo propósitos sociocomunicativos na conjuntura do fazer de linguagem atravessado pelo discurso institucional.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este estudo partiu do seguinte questionamento: o que afirmam servidores técnico-administrativos lotados em uma universidade pública federal sobre suas experiências com a escrita em ambiente institucional? A partir dessa pergunta, objetivamos investigar as experiências de servidores técnico-administrativos com a escrita no ambiente institucional.

Para alcançar este objetivo geral, buscamos, enquanto objetivos específicos: analisar as concepções de escrita dos servidores implicados na pesquisa; em seguida, descrever as experiências com a escrita dos gêneros profissionais reportadas pelos servidores implicados na pesquisa; e, por fim, identificar as atividades de escrita em ambiente institucionalizado atravessadas pelo uso de plataformas digitais.

Realizamos, nesse propósito, pesquisa de campo com objetivos exploratórios e natureza qualitativa. Através do nosso instrumento de geração de dados, o questionário, foi possível a aproximação com os colaboradores e, por meio de questões abertas e de múltipla escolha, “ouvimos” as experiências com a escrita profissional dos servidores técnico-administrativos lotados no CH/UFCG.

A partir do levantamento desses dados, com esteio na TDL e na Linguística Textual, quando relacionada às concepções de escrita, foi possível estabelecer três categorias de análise, a saber: concepções de escrita dos servidores; experiências com a escrita profissional; e a escrita na instituição de trabalho mediada pelas plataformas digitais.

Na primeira categoria, agrupamos os dados em três concepções de escrita teorizadas, são elas: escrita enquanto expressão do pensamento; escrita enquanto instrumento de comunicação; e escrita enquanto interação. Consideramos oportuno relacionar essas três perspectivas com a proposta de Garcez (2004), quando descreve, escrita enquanto dom; enquanto produto; e, enquanto processo.

Uma parcela dos servidores compreendeu a escrita enquanto expressão do pensamento: 20% dos colaboradores evidenciaram a atividade cognitiva da prática da escrita, perspectiva que toma uma etapa do processo de escrever como totalidade dessa prática.

A segunda concepção, escrita enquanto instrumento de comunicação, foi a mais referenciada pelos colaboradores, 70% do público-alvo vincularam-se a essa

concepção de escrita. Para entender esse dado, realizamos um estudo diacrônico das concepções de escrita difundidas na educação básica entre os anos de 1986 a 2010, e relacionamos com as idades dos servidores pesquisados. Percebemos que, mais de 80% dos entrevistados tiveram formação na educação básica anterior à década de 90, período em que prevalecia uma perspectiva estruturalista, cuja ênfase no ensino da língua priorizava as normas gramaticais e entendia escrita enquanto instrumento de comunicação. Se esse servidor não foi exposto a outras compreensões, é esperado que essa concepção de escrita perdure até a idade adulta, como foi apresentado.

Já a terceira concepção, escrita enquanto interação, perspectiva defendida neste estudo, foi adotada por 10% dos colaboradores. Nessa concepção, a escrita é evidenciada em sua complexidade, enquanto uma prática “banhada” pelas influências sociais, históricas e culturais.

Reafirmamos que os sujeitos pesquisados não são profissionais da linguagem, não estudam, por exemplo, teorias linguísticas. Contudo, fazem uso diário da escrita em suas práticas administrativas. Diante dessa pesquisa, entendemos que a noção interacional ainda é tímida no contexto de nossa geração de dados, quando observada da perspectiva do servidor técnico.

Em relação às experiências com a escrita profissional, a maior parte dos colaboradores fez referência à escrita mediada pelos gêneros profissionais. Os servidores mencionaram, enquanto uma prática contemporânea, a escrita do ofício, da ata, da declaração, da portaria, dentre outros - gêneros secundários complexos, resultantes da interação oficial no cenário administrativo.

Conforme observamos, esses gêneros não são cotidianos para a maior parte das pessoas. Uma parcela menor dos entrevistados teve oportunidade de ler e escrever tais gêneros antes da admissão no serviço público. Por essa razão, é comum que haja dificuldades no processo de aprendizado e apropriação dos gêneros profissionais ao assumir o cargo público.

Os colaboradores tiveram oportunidade de elencar suas dificuldades e foi possível classificá-las em cinco categorias: dificuldades de ordem gramatical; de ordem semântica; de ordem pragmática; de ordem técnica; e de ordem do discurso profissional; sendo essa última, a categoria com maior quantitativo de respostas.

Para sanar essas dificuldades, os técnicos administrativos lançaram mão de estratégias individuais, como estudar, pesquisar, consultar documentos anteriores; e,

também, estratégias coletivas, como participar de cursos de redação oficial ou consulta entre pares. Consideramos que, nesse processo, ocorre o aprendizado e apropriação dos gêneros pertencentes ao campo discursivo profissional.

Outro aspecto que salientamos na análise dos nossos dados diz respeito ao uso das tecnologias digitais enquanto suportes para a escrita no contexto de trabalho. Nessa categoria, analisamos as experiências dos servidores com a escrita na plataforma SEI, sistema que permite a produção e gerenciamento de documentos e processos eletrônicos. Durante a análise, identificamos experiências exitosas após adaptação ao sistema, como também, relatos que apresentaram graus variados de dificuldades.

Percebemos que o SEI motivou uma mudança de paradigma nas práticas administrativas da instituição. Logo, foi necessário um período de adaptação para todos os servidores. Todavia, estando imersos em uma cultura digital, a maior parte dos entrevistados assinalou aspectos positivos da plataforma, a saber: a celeridade na tramitação dos processos; praticidade das ferramentas disponíveis no sistema; fluidez na área de trabalho; e acrescentamos a essas respostas a economia de recursos.

Já em relação à escrita, os servidores sublinharam que essa prática na plataforma permaneceu com as mesmas exigências de outrora. Afinal, enquanto atividade complexa, independente do seu suporte físico ou digital, a escrita continua mobilizando várias ações. Seja na organização das ideias, seja na linguagem apropriada, o ato de escrever permanece complexo.

Isto posto, compreendemos que a proposta do SEI não é alterar as práticas de escrita relativas ao ambiente de trabalho, mas introduzir, nesse ambiente institucionalizado, uma tecnologia que permite otimizar as práticas administrativas já desempenhadas pelos servidores.

Portanto, perante a análise dos nossos dados, vemos a relevância da escrita para atuação profissional dos servidores. Trata-se de uma prática cotidiana, realizada através dos gêneros profissionais e, mesmo sendo rotineira, parte dos servidores compartilhou as dificuldades presentes na escrita profissional.

Desse modo, ao retomar as atividades enquanto servidora na instituição pesquisada, ministraremos uma palestra aos profissionais implicados nessa pesquisa, como forma de socializar o conhecimento que foi construído e, mais uma

vez, oportunizar a fala do servidor técnico, bem como refletir – dessa vez em conjunto – sobre a escrita no ambiente institucional.

Diante do que foi apresentado, consideramos esta pesquisa uma contribuição aos estudos linguísticos, com ênfase na perspectiva que tem a escrita como uma prática social, pois evidenciamos as práticas institucionalizadas de escrita realizadas por servidores técnico-administrativos.

Sublinhamos que, mesmo presentes na universidade, essas práticas de escrita ainda são pouco analisadas, fato que motivou este estudo e possibilita desdobramentos para outras pesquisas, seja com foco nos gêneros profissionais, seja um trabalho com ênfase no servidor, ou uma análise oriunda de uma capacitação. As possibilidades são variadas para se estudar a escrita e os gêneros profissionais como práticas sociais, históricas e culturais de linguagem.

REFERÊNCIAS

BAKHTIN, Mikhail. **Os gêneros do discurso**. Organização, tradução, posfácio e notas de Paulo Bezerra. São Paulo: 34, 2016.

BAKHTIN, Mikhail. O problema do texto na linguística, na filosofia e em outras ciências humanas. In: BAKHTIN, Mikhail. **Estética da criação verbal**. Introdução e tradução do russo de Paulo Bezerra. São Paulo: WMF Martins Fontes, 2011 [1979]. p. 307-335

BAKHTIN, Mikhail. Metodologia das ciências humanas. In: BAKHTIN, Mikhail. **Estética da criação verbal**. Introdução e tradução do russo de Paulo Bezerra. São Paulo: WMF Martins Fontes, 2011 [1975]. p. 393-410.

BAWARSHI, Anis S.; REIFF, Mary Jo. Pesquisa de gêneros no ambiente de trabalho e em contextos profissionais. In: BAWARSHI, Anis S.; REIFF, Mary Jo. **Gênero: história, teoria, pesquisa, ensino**. Tradução de Benedito Gomes Bezerra. São Paulo: Parábola, 2013. p. 165-186.

BRASIL, Presidência da República. **Manual de Redação da Presidência da República**. 3 ed. Brasília: Presidência da República, 2018. Disponível em: <http://www4.planalto.gov.br/centrodeestudos/assuntos/manual-de-redacao-da-presidencia-da-republica/manual-de-redacao.pdf>. Acesso em 23 abr. 2020

BRASIL. Lei 9.632, de 07 de maio de 1998. Dispõe sobre a extinção de cargos no âmbito da Administração Pública Federal direta, autárquica e fundacional, e dá outras providências. Diário Oficial da União: Brasília, DF, 08 mai. 1998.

BRASIL. Lei 11.091, de 12 de janeiro de 2005. Dispõe sobre a estruturação do Plano de Carreira dos Cargos Técnico-Administrativos em Educação, no âmbito das Instituições Federais de Ensino vinculadas ao Ministério da Educação, e dá outras providências. Diário Oficial da União: seção 1, Brasília, DF, 12 jan. 2005. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2004-2006/2005/lei/111091.htm. Acesso em: 20 out .2021.

CHAUÍ, Marilena. A linguagem. In: CHAUÍ, Marilena. **Convite à Filosofia**. São Paulo: Ática, 2000. p. 172 - 190. Disponível em: https://home.ufam.edu.br/andersonlfc/Economia_Etica/Convite%20%20Filosofia%20-%20Marilena%20Chauí.pdf> Acesso em: 18 mai. 2022

CHIZZOTTI, Antonio. A pesquisa qualitativa em ciências humanas e sociais: evolução e desafios. **Revista Portuguesa de Educação**. Braga, Portugal, v. 16, n. 2, p. 221-236, 2003. Disponível em: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=37416210>. Acesso: 30 out. 2021

FERREIRA, Eric Duarte; CAMBRUSSI, Morgana Fabíola. **Redação Oficial**. Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (CAPES); Universidade Aberta do Brasil (UAB). Florianópolis: Departamento de Ciências da Administração/UFSC, 2009. Disponível em: <https://docplayer.com.br/27270595-Redacao-oficial-eric-duarte-ferreira-morgana-fabiola-cambrussi.html> .Acesso em: 06 mar. 2021.

FIORIN, José Luiz. **Introdução ao pensamento de Bakhtin**. São Paulo: Contexto, 2020.

FLORES, Ana Paula; GUIMARÃES, Joice Eloi. Um estudo diacrônico da concepção de escrita e produção textual na revista Nova Escola. In: Simpósio Internacional de Ensino de

Língua Portuguesa (SIELP), 2012, Uberlândia. **Anais do SIELP**. Volume 2, número 1. Uberlândia: EDUFU, 2012. p. 1-15. Disponível em: [volume_2_artigo_023.pdf \(ufu.br\)](#). Acesso em: 21 jun 2022.

FLUSSER, Vilém. A escrita: **Há futuro para a escrita?**. Tradução de Murilo Jardelino da Costa. São Paulo: Annablume, 2010 [1987].

GARCEZ, Lucília Helena do Carmo. **Técnica de redação**: O que é preciso saber para bem escrever. São Paulo: Martins Fontes, 2004.

GOLD, Miriam. **Redação Empresarial**. 5. ed. São Paulo: Saraiva, 2017.

HALL, Stuart. **Cultura e representação**. Tradução de Daniel Miranda e William Oliveira. Rio de Janeiro: Apicuri: Editora PUC Rio, 2016.

KOCH, Ingedore Villaça; ELIAS, Vanda Maria. **Ler e Escrever**: estratégias de produção textual. 2ed. São Paulo: Contexto, 2011.

MACHADO, Irene. Gêneros discursivos. In: BRAIT, Beth. (org.) **Bakhtin: conceitos-chave**. São Paulo: Contexto, 2005. p. 151-166.

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Técnicas de pesquisa**: planejamento e execução de pesquisas, amostragens e técnicas de pesquisas, elaboração, análise e interpretação de dados. 5.ed. São Paulo: Atlas, 2002.

MEDVIÉDEV, Pável Nikoáievitch. A ciência das ideologias e suas tarefas imediatas. In: MEDVIÉDEV, Pável Nikoáievitch. **O método formal nos estudos literários**: introdução crítica a uma poética sociológica. São Paulo: Contexto, 2019 [1928]. p. 43-58

OLIVEIRA, Maria Bernadete Fernandes de. A Linguística Aplicada, o Círculo de Bakhtin e o ato de conhecer: afinidades eletivas são possíveis? In.: RODRIGUES, Rosângela Hammes; PEREIRA, Rodrigo Acosta. (Orgs.). **Estudos Dialógicos da Linguagem e Pesquisas em Linguística Aplicada**. São Carlos: Pedro & João, 2016, p. 47-65.

SEVERINO, Antônio Joaquim. **Metodologia do trabalho científico**. São Paulo: Cortez, 2013.

SOUZA, Solange Jobim e; ALBUQUERQUE, Elaine Deccache Porto e. A pesquisa em ciências humanas: uma leitura bakhtiniana. **Bakhtiniana**, Jul/Dez, 2012, p. 109-122, 2012. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/bak/a/rxyrcnwMdPtWsbXTtLRLb4C/?format=pdf&lang=pt> . Acesso em: 22 out 2021.

STELLA, Paulo Rogério. Palavra. In: BRAIT, Beth. (org.) **Bakhtin: conceitos-chave**. São Paulo: Contexto, 2005. p. 177-190.

VOLÓCHINOV, Valentin Nikolaevich. A ciência das ideologias e a filosofia da linguagem. In: VOLÓCHINOV, Valentin Nikolaevich. **Marxismo e filosofia da linguagem**: problemas fundamentais do método sociológico na ciência da linguagem. Tradução, notas e glossário de Sheila Grillo e Ekaterina Vólkova Américo. São Paulo: 34, 2018 [1929-1930]. p. 91-102.

VOLÓCHINOV, Valentin Nikolaevich. Duas tendências do pensamento filosófico-linguístico. In: VOLÓCHINOV, Valentin Nikolaevich. **Marxismo e filosofia da linguagem**: problemas fundamentais do método sociológico na ciência da linguagem. Tradução, notas e glossário de Sheila Grillo e Ekaterina Vólkova Américo. São Paulo: 34, 2018 [1929-1930]. p. 143-172.

VOLÓCHINOV, Valentin Nikolaevich. A interação discursiva. In: VOLÓCHINOV, Valentin Nikolaevich. **Marxismo e filosofia da linguagem**: problemas fundamentais do método sociológico na ciência da linguagem. Tradução, notas e glossário de Sheila Grillo e Ekaterina Vólkova Américo. São Paulo: 34, 2018 [1929-1930]. p. 201-225

VOLÓCHINOV, Valentin Nikolaevich. A palavra na vida e a palavra na poesia: para uma poética sociológica. In:VOLÓCHINOV, Valentin Nikolaevich. **A palavra na vida e a palavra na poesia**. Organização, tradução, ensaio introdutório e notas de Sheila Grillo e Ekaterina Vólkova Américo. São Paulo: 34, 2019 [1926]. p. 109-146.

VOLÓCHINOV, Valentin Nikolaevich. Estilística do discurso literário I: O que é a linguagem/língua? In:VOLÓCHINOV, Valentin Nikolaevich. **A palavra na vida e a palavra na poesia**. Organização, tradução, ensaio introdutório e notas de Sheila Grillo e Ekaterina Vólkova Américo. São Paulo: 34, 2019 [1930]. p. 234-265.

VOLÓCHINOV, Valentin Nikolaevich. Estilística do discurso literário II: A construção do enunciado. In:VOLÓCHINOV, Valentin Nikolaevich. **A palavra na vida e a palavra na poesia**. Organização, tradução, ensaio introdutório e notas de Sheila Grillo e Ekaterina Vólkova Américo. São Paulo: 34, 2019 [1930]. p. 266-305.

VOLÓCHINOV, Valentin Nikolaevich. Estilística do discurso literário III: A palavra e sua função social. In:VOLÓCHINOV, Valentin Nikolaevich. **A palavra na vida e a palavra na poesia**. Organização, tradução, ensaio introdutório e notas de Sheila Grillo e Ekaterina Vólkova Américo. São Paulo: 34, 2019 [1930]. p. 306-336.

XAVIER, Manassés Morais. **A didatização de escrita por graduandos do curso de Letras**. Orientadora: Orientadora: Profa. Dra. Williany Miranda da Silva. 2009. 150 f. Dissertação (Mestrado) – Programa de Pós-Graduação em Linguagem e Ensino, Universidade Federal de Campina Grande, Campina Grande, 2009.

XAVIER, Manassés Morais. **As redes sociais digitais como acontecimentos enunciativos de interações discursivas**. 2023. (no prelo).

XAVIER, Manassés Morais. **Educomunicação em perspectiva dialógico-discursiva**. São Paulo: Mentres abertas; Campina Grande: EDUFCG, 2020.

**APÊNDICE – Questionário aplicado junto aos servidores federais implicados
na pesquisa**

Práticas de escrita de servidores técnico-administrativos -CH/UFMG

Este questionário faz parte de uma pesquisa, em nível de mestrado acadêmico, cujo objetivo é conhecer as práticas de escrita de servidores técnico-administrativos lotados no Centro de Humanidades da Universidade Federal de Campina Grande (CH/UFMG). Ao responder o presente formulário, o (a) servidor (a) concorda que as informações sejam objeto de análise da pesquisa. Destacamos que as identidades dos colaboradores não serão reveladas.

**Obrigatório*

Identificação

1. Gênero: *

2. Idade: *

3. Grau de escolaridade: *

4. Cargo: *

5. Função: *

6. Ano de admissão na UFMG: *

Experiências com práticas de escrita:

7. 1. O que você entende por escrita? *

8. 2. Em relação a sua prática de escrita em idade escolar (ensino fundamental e médio), assinale a alternativa que melhor representa sua vivência com esta prática: *

Marcar apenas uma oval.

Pouco frequente

Frequente

Muito frequente

Nenhuma das alternativas anteriores

9. 3. Na infância e adolescência, você costumava escrever em contextos diversos além do escolar? (Ex. Diários, histórias, livretos, etc.) *

Marcar apenas uma oval.

Sim

Não

10. 4. Caso tenha assinalado “sim” na questão anterior, o que você costumava escrever? Se a resposta foi “não”, pule esta pergunta.

11. 5. Considerando que, na atualidade, a prática da escrita transita desde o ambiente profissional às situações informais, de redes sociais, troca de mensagens, etc., assinale a alternativa que melhor aproxima sua vivência com a escrita. *

Marcar apenas uma oval.

Pouco frequente

Frequente

Muito frequente

Nenhuma das alternativas anteriores

12. 6. O que você tem escrito atualmente? *

13. 7. Após realizar o concurso público no qual obteve aprovação, você considera que o conteúdo programático exigido relaciona-se diretamente ao exercício de sua função? Caso sua admissão seja anterior à Constituição Federal de 1988, pule esta pergunta.

Marcar apenas uma oval.

Discordo totalmente

Discordo parcialmente

Nem discordo e nem concordo

Concordo parcialmente

Concordo totalmente

14. 8. Você considera que as experiências com a escrita em ambientes externos ao trabalho auxiliam na sua prática de escrita na Instituição? *

15.

Marcar apenas uma oval.

Sim

Não

16. 9. Caso tenha respondido “sim” na pergunta anterior, de que forma as experiências com a escrita em ambientes externos ao trabalho auxiliam na sua escrita profissional?
-

17. 10. Antes de ingressar no serviço público, você tinha proximidade com os gêneros atrelados à esfera profissional? (Exemplos de gêneros profissionais: Ofícios, atas, certidões, etc.) *

Marcar apenas uma oval.

Sim

Não

18. 11. Caso tenha respondido “sim” na pergunta anterior, seu contato foi: (Se respondeu “não”, pule esta pergunta.)

Marcar apenas uma oval.

Apenas leitura

Leitura e escrita

19. 12. Você já realizou algum curso que contemplou a escrita de gêneros que circulam na esfera profissional? *

Marcar apenas uma oval.

Sim

Não

ANEXO – Parecer Consubstanciado do CEP HUAC/UFMG

UFCG - HOSPITAL
UNIVERSITÁRIO ALCIDES
CARNEIRO DA UNIVERSIDADE
FEDERAL DE CAMPINA
GRANDE / HUAC - UFCG



Continuação do Parecer: 4.935.463

PARECER CONSUBSTANCIADO DO CEP

1. DADOS DO PROJETO DE PESQUISA

Título da Pesquisa: PRÁTICAS HISTÓRICO-CULTURAIS COM A ESCRITA EM AMBIENTE

Pesquisador: LYRA MARIA LEITE ARAUJO

2. Área Temática:

Versão: 2

CAAE: 46819621.5.0000.5182

Instituição Proponente: UNIVERSIDADE FEDERAL DE CAMPINA GRANDE

Patrocinador Principal: Financiamento Próprio

3. DADOS DO PARECER

Número do Parecer: 4.935.463

4. Apresentação do Projeto:

A pesquisadora descreve no estudo que:

“A linguagem, enquanto elemento principal de conexão entre as pessoas, permeia todos os tipos de relações sociais; seja escrita, falada, gesticulada. Através de uma dessas modalidades, com integrantes pertencentes a um contexto comum, haverá comunicação. A partir desta afirmativa, podemos vislumbrar a amplitude que os estudos a respeito da linguagem podem alcançar. Para esta proposta de pesquisa, delimitamos o nosso foco de atenção nesse empreendimento científico na modalidade escrita da língua, em virtude do contexto escolhido: práticas institucionalizadas de comunicação escrita para fins de

Endereço: Rua: Dr. Carlos Chagas, s/ n

CEP: 58.107-670

UF: PB

Município: CAMPINA GRANDE

Telefone: (83)2101-5545

Fax: (83)2101-5523

E-mail: cep@huac.ufcg.edu.br

**UFCG - HOSPITAL
 UNIVERSITÁRIO ALCIDES
 CARNEIRO DA UNIVERSIDADE
 FEDERAL DE CAMPINA
 GRANDE / HUAC - UFCG**



atividades profissionais de trabalhadores do serviço público lotados na Universidade Federal de Campina Grande. Nesse ambiente, a comunicação oficial é predominantemente escrita, formal e com utilização de gêneros discursivos específicos. A rotina administrativa é desempenhada, na maior parte das vezes, por servidores técnico-administrativos que fazem uso de práticas de escrita para desenvolverem suas respectivas funções. Nesse projeto, consideramos a escrita como prática social, uma vez que é produto das interações sociais e esta modalidade da linguagem também reflete, refrata e dissemina a cultura de determinado período. Mesmo permeando as diversas esferas da atividade humana, o ato de escrever não se configura um processo de fácil execução. Tal dificuldade é oriunda da complexidade existente no ato de transpor o discurso interior para o exterior, ao escritor/enunciador é exigido planejar quais signos materializam sua necessidade comunicativa, qual a melhor disposição das palavras, qual o efeito de sentido de cada uma delas. Estes elementos evidenciam a escrita enquanto um ato processual e social, ou seja, são ações sequenciadas e, além disso, requerem que os sujeitos envolvidos estejam organizados socialmente. A dificuldade no ato de escrever, chegando a designar este processo como o “tormento da palavra”. Dessa forma, é natural que a dificuldade na escrita adentre o ambiente profissional, mesmo considerando que os técnicos administrativos são submetidos a concurso público, uma vez que, nem sempre, o conteúdo exigido terá relação direta com a atividade profissional. Vários servidores são empossados, designados para cumprirem as funções inerentes ao cargo. Entretanto, diariamente, deparam-se com obstáculos na escrita de textos oficiais, a saber: ofícios, despachos, atas, requerimentos. Assim, além da dificuldade inerente ao processo de escrita, temos a utilização de gêneros profissionais que, de forma geral, não possuem vinculação ao cotidiano da maioria das pessoas, entretanto, de utilização corriqueira no ambiente profissional. Fato que exige, do servidor, letramentos para atuar nesta esfera comunicativa. Em razão disso, pesquisaremos a respeito dos letramentos profissionais considerando a necessidade de imbuir reflexão nas práticas diárias de escrita dos trabalhadores. Salientamos que cada ambiente organizacional elege um cabedal de termos que serão utilizados com frequência e de conhecimento geral do grupo.

Endereço: Rua: Dr. Carlos Chagas, s/ n

CEP: 58.107-670

UF: PB **Município:** CAMPINA GRANDE

Telefone: (83)2101-5545

Fax: (83)2101-5523

E-mail: cep@huac.ufcg.edu.br

UFCG - HOSPITAL
UNIVERSITÁRIO ALCIDES
CARNEIRO DA UNIVERSIDADE
FEDERAL DE CAMPINA
GRANDE / HUAC - UFCG



Provavelmente, esses termos serão uma das primeiras apresentações feitas ao recém-chegado profissional. Conhecer tal vocabulário (jargões, siglas) favorecerá a relação de pertencimento do grupo e fortalecimento da cultura organizacional, assim, é necessário que a comunicação ocorra de forma eficaz com o menor ruído possível.”

5. Objetivo da Pesquisa:

OBJETIVO GERAL:

Analisar as experiências brincantes das crianças e a perspectiva de professoras sobre sua relevância para as práticas educativas desenvolvidas nos anos iniciais do ensino fundamental em uma escola do campo

a) OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1) levantar as principais práticas históricas e culturais dos sujeitos envolvidos com a escrita, desde suas interações sociais em espaços diversos, como família, igreja, escola, à interações específicas em seu ambiente de trabalho, a partir da realização de pesquisa, ponderando as dificuldades encontradas nesse processo;

Continuação do Parecer: 4.935.463

2) demonstrar o papel da escrita enquanto um recurso de interação nas atividades burocráticas a partir de uma visão de gêneros discursivos advinda da Teoria Dialógica da Linguagem;

3) avaliar como as práticas de escrita, em diferentes instâncias de uso, são requeridas pelos trabalhadores envolvidos quando do fazer profissional/institucional.

6. Avaliação dos Riscos e Benefícios:

Sobre os riscos, a pesquisadora afirma: “

Riscos: Nas informações básicas do projeto possível constrangimento, alteração emocional. No TCLE devido à construção das informações via dispositivo informado, correr o risco de constrangimento, cansaço ou emoções alteradas, deixando o participante desconfortável. Conforme exigência da Norma Operacional n. 001/2013, no sentido de amenizar os riscos de possíveis constrangimentos, cansaço ou

Endereço: Rua: Dr. Carlos Chagas, s/ n

CEP: 58.107-670

UF: PB

Município: CAMPINA GRANDE

Tel: (83)2101-5545

Fax: (83)2101-5523

E-mail: cep@huac.ufcg.edu.br

**UFCG - HOSPITAL
 UNIVERSITÁRIO ALCIDES
 CARNEIRO DA UNIVERSIDADE
 FEDERAL DE CAMPINA
 GRANDE / HUAC - UFCG**



emoções alteradas, será providenciado no que toca aos constrangimentos, o resguardo da identidade e a geração dos dados a partir de questionário online; no que se refere ao cansaço, o questionário será aplicado a partir da sua conveniência, levando em consideração as possibilidades físicas e emocionais do participante; e no que tange às emoções, será limitado perguntas que permitam esclarecimentos típicos sobre a prática de escrita e, caso haja alteração das emoções, o questionário poderá ser concluído em outro momento. Benefícios: Contribuição aos estudos da escrita e da linguagem.

7. Comentários e Considerações sobre a Pesquisa:

A pesquisa denota relevância científica e social por propor o levantamento das práticas de escrita dos servidores, e com base nisso, poderá ser elaborado cursos de capacitação ao setor de pessoal da instituição pesquisada.

8. Considerações sobre os Termos de apresentação obrigatória:

Os documentos apresentados foram:

- Projeto completo
- Carta de encaminhamento do pesquisador
- Instrumento de coleta de dados
- Termo de compromisso dos pesquisadores
- Termo de Consentimento Livre e Esclarecido
- Termo de Anuência Institucional
- Cronograma
- Orçamento
- Folha de Rosto
-

9. Recomendações:

Recomendações propostas foram aceitas.

Endereço: Rua: Dr. Carlos Chagas, s/ n

CEP: 58.107-670

UF: PB **Município:** CAMPINA GRANDE

Telefone: (83)2101-5545

Fax: (83)2101-5523

E-mail: cep@huac.ufcg.edu.br

Continuação do Parecer: 4.935.463

10. Conclusões ou Pendências e Lista de Inadequações:

Não há pendências.

11. Considerações Finais a critério do CEP:

Este parecer foi elaborado baseado nos documentos abaixo relacionados:

Tipo Documento	Arquivo	Postagem	Autor	Situação
Informações Básicas do Projeto	PB_INFORMAÇÕES_BASICAS_DO_PROJETO_1739432.pdf	03/08/2021 13:23:33		Aceito
Projeto Detalhado / Brochura Investigador	Projeto_de_pesquisa.pdf	27/04/2021 14:32:39	LYRA MARIA LEITE ARAUJO	Aceito
Solicitação Assinada pelo Pesquisador Responsável	Carta_de_encaminhamento_do_pesquisador.pdf	27/04/2021 14:30:07	LYRA MARIA LEITE ARAUJO	Aceito
Outros	Instrumento_de_coleta_de_dados.pdf	27/04/2021 14:29:06	LYRA MARIA LEITE ARAUJO	Aceito
Cronograma	Cronograma_de_atividades.pdf	27/04/2021 14:27:56	LYRA MARIA LEITE ARAUJO	Aceito
Declaração de Instituição e Infraestrutura	Termo_de_autorizacao.pdf	27/04/2021 14:26:49	LYRA MARIA LEITE ARAUJO	Aceito
Orçamento	Orcamento.pdf	27/04/2021 14:23:57	LYRA MARIA LEITE ARAUJO	Aceito
TCLE / Termos de Assentimento / Justificativa de	Termo_de_consentimento_livre_e_esclarecido.pdf	27/04/2021 14:22:02	LYRA MARIA LEITE ARAUJO	Aceito
Ausência	Termo_de_consentimento_livre_e_esclarecido.pdf	27/04/2021 14:22:02	LYRA MARIA LEITE ARAUJO	Aceito
Outros	Termo_de_compromisso_do_pesquisador.pdf	27/04/2021 14:21:43	LYRA MARIA LEITE ARAUJO	Aceito
Declaração de Pesquisadores	Declaracoes_do_pesquisador.pdf	27/04/2021 14:20:10	LYRA MARIA LEITE ARAUJO	Aceito
Folha de Rosto	Folha_de_rosto_assinada.pdf	27/04/2021 13:54:16	LYRA MARIA LEITE ARAUJO	Aceito

12. Situação do Parecer:

Aprovado

Endereço: Rua: Dr. Carlos Chagas, s/ n	CEP: 58.107-670
UF: PB	Município: CAMPINA GRANDE
Tel: (83)2101-5545	Fax: (83)2101-5523
E-mail: cep@huac.ufcg.edu.br	

UFCG - HOSPITAL
UNIVERSITÁRIO ALCIDES
CARNEIRO DA UNIVERSIDADE
FEDERAL DE CAMPINA
GRANDE / HUAC - UFCG



Continuação do Parecer: 4.935.463

13. Necessita Apreciação da CONEP:

Não

CAMPINA GRANDE, 27 de Agosto de 2021

14. Assinado por:

Andréia Oliveira Barros Sousa
(Coordenador(a))

Endereço: Rua: Dr. Carlos Chagas, s/ n

CEP: 58.107-670

UF: PB **Município:** CAMPINA GRANDE

Tel: (83)2101-5545

Fax: (83)2101-5523

E-mail: cep@huac.ufcg.edu.br