

FORMULÁRIOS: UM CAMPO DE REPRODUÇÃO DE VOZES NO TRABALHO

Glória de Fátima Pinotti de ASSUMPÇÃO¹ (PUCSP/UNIP)

RESUMO: A partir das noções de polifonia e prescrições, esta pesquisa tem por objetivo contribuir para a reflexão sobre o papel da linguagem no tocante às práticas profissionais que subjazem os diferentes funcionamentos dos discursos, em prescritos organizacionais. Considerando a linguagem como um lugar de potencial criação e constituição das prescrições do trabalho, analisam-se blocos das sentenças enunciativas do trabalho prescrito, tomando como ponto focal o formulário para a organização do trabalho no sistema da qualidade. A análise abrangeu dois níveis: 1) o descritivo, as prescrições; 2) o interpretativo, os efeitos de sentido na polifonia. Este empreendimento teórico contempla a confluência enunciativa do trabalho prescrito com o trabalho realizado.

ABSTRACT: From the slight knowledge of polyphony and prescriptions, this research has for objective to contribute for the reflection on the paper of the language in the moving one to the practical professionals subjacent to the different functions of the speeches, in prescribed organizations. Considering the language as a place of potential creation and constitution of the prescriptions of the work, one analyzes blocks of the enunciative sentences of the prescribed work taking as focal point the form for the organization of the work in the system of the quality. The analysis of it will enclose two levels: 1) the description, the prescriptions; 2) the interpretative, the effect of senses in the polyphony. This theoretical enterprise contemplates the enunciative confluence of the work prescribed with the carried through work.

1. Introdução:

A opção das organizações em implementar o sistema gestão da qualidade é uma transformação no processo operatório dos trabalhadores e, nos dias atuais, tem mobilizado inúmeros observadores, dentre os quais se inserem os lingüistas aplicados, fascinados pela produção linguageira dos procedimentos de certificação. Aqui, no entanto, será o foco da nossa atenção o traço característico singular de formulários organizacionais que permitem juntar numa mesma enunciação dois ângulos da situação de trabalho – a tarefa e a atividade – considerando a linguagem como um lugar de potencial criação e constituição das prescrições do trabalho que subjazem a este texto, como um dos prescritos organizacionais mais difundidos para a organização do trabalho no sistema da qualidade².

A distinção entre tarefa, como o trabalho prescrito, e atividade, como o trabalho realizado, parte da ergonomia, uma ciência de natureza multidisciplinar que tem como objetivo produzir conhecimentos dialogando com várias disciplinas, mas especificamente sobre a atividade do trabalho humano. Ergonomia pode ser definida como o estudo científico das relações entre o homem e o seu ambiente de trabalho. O objetivo desejado por essa disciplina é conhecer o processo de produção de conhecimentos específicos a cada trabalhador, propriamente, a atividade do trabalho. Em ergonomia, o objeto sobre o qual se pretende produzir conhecimentos deve ser construído por um processo de decomposição/recomposição da atividade complexa do trabalho, que é analisada e que deve ser transformada. Transformação está sendo entendida como melhor forma de compreender o trabalho e, a partir disso, criar condições de desenvolvê-lo conscientemente. O objetivo dessa transformação é ocultar o mínimo possível a complexidade do trabalho real, adaptando o homem ao seu posto de trabalho, à prática, aos instrumentos, às máquinas, aos horários, ao meio ambiente, às exigências, à realização de objetivos que venham a propiciar uma facilidade no desenvolvimento do seu próprio trabalho.

Quanto mais a ergonomia aprofunda o seu questionamento sobre a realidade, mais é interpelada por ela mesma, pois, uma vez que ela tem como objetivo produzir conhecimentos específicos sobre a atividade do trabalho humano, depara-se ao mesmo tempo trabalhando concepções de situações de trabalho num plano individual e coletivo. Com base na ergonomia, observa-se a atividade no plano individual com vistas a

¹ e-mail: gloriapinotti@directnet.com.br

² Esta reflexão se insere numa pesquisa maior de doutoramento, *O funcionamento discursivo dos prescritos organizacionais no sistema da qualidade*, em desenvolvimento na PUCSP/LAEL, sob a orientação da Profa. Dra. M. Cecília Pérez Souza-e-Silva, coordenadora do Grupo de Pesquisa Atelier.

encontrar possibilidade de valorização das capacidades dos trabalhadores considerando as interações tanto no social como no operacional, tomando o trabalhador como parte da organização, na produção ou na atividade.

As perspectivas da ergonomia do trabalho têm como foco analítico as situações de trabalho. A linguagem permeando a atividade humana possibilita aos lingüistas aplicados este novo enfoque, ou seja, verificar a sua pertinência com os discursos produzidos na relação linguagem/trabalho. Analisado a partir de sua adequação no percurso concepção e utilização, o formulário terá o sentido compreendido e interpretado pela análise lingüístico-discursiva de práticas de linguagem que forçam formas e modos específicos de enunciação. Leva-se em conta a produção de linguagem como uma prática portadora de sentidos, e não apenas como um sistema de formas, conseqüentemente, o processo complexo da produção da palavra e da interpretação e o sentido que circula entre os interlocutores.

Neste trabalho, analisamos os enunciadores que subscrevem um formulário na tentativa de evidenciar como se configuram, do ponto de vista discursivo, as prescrições dos formulários, como se apresenta o enunciado de tais prescrições para obter o que se deseja obter; quem e o que deseja obter. A metodologia contempla uma análise em blocos das sentenças enunciativas do trabalho prescrito. Com o apoio em Ducrot, Maingueneau e Daniellou, a partir das noções de polifonia e prescrições, respectivamente, esta pesquisa tem por objetivo contribuir para a reflexão sobre o papel da linguagem no tocante às práticas profissionais que subjazem os diferentes funcionamentos dos discursos em prescritos organizacionais. A análise abrangeu dois níveis: 1) o descritivo, as prescrições; 2) o interpretativo, os efeitos de sentido na polifonia. Este empreendimento teórico contempla a confluência do trabalho prescrito com o trabalho realizado.

2. A responsabilidade funcional do prescrito.

Utilizados como recurso técnico e operacional de práticas profissionais específicas, segundo Daniellou (2004) no tocante às prescrições³, os formulários estão contidos no grupo das descendentes, ou seja, as vindas da estrutura organizacional na tentativa de previsão e controle ilimitado do trabalho, ao mesmo tempo, o que se tem a fazer e o modo de fazê-lo. Nesse caso, eles se destacam por: desenvolver o espírito de disciplina em relação aos procedimentos a serem observados; contribuir como impulsionador da organização do trabalho prescrito; aprimorar o desenvolvimento das atividades pertinentes e aumentar o controle da ação praticada, ou seja, registrar.

Hoje, o recurso da informática possibilita aos formulários chegarem à vulgarização, tornando-os cada vez mais improvisados, mais fáceis de serem projetados, porém essa facilidade não chega a implementar uma marca favorável à sua compreensão e interpretação. De onde emanam, como eles progridem no âmbito da organização, como eles se constituem discursivamente formam um jogo enunciativo em várias dimensões envolvendo vários enunciadores ao mesmo tempo. O trabalho conjunto dos interlocutores para construir o sentido dos enunciados apresenta, então, aspectos da interação languageira para serem conciliados entre várias vozes que caracterizam a polifonia.

Com o intuito de se chegar aos objetivos traçados pelo seu conceptor, este escrito como elemento do sistema organizacional da qualidade constitui a própria situação de trabalho advinda de frentes diversas. Dessa forma, o contexto situacional é constituído pelo sistema técnico caracterizado por materiais que servem para a realização de tarefas específicas, pelas competências requeridas dos atores sociais que devem fazer a situação de trabalho acontecer, e pelo sistema organizacional compreendido como o conjunto de regras e de procedimentos, que definem o modo como esses atores e suas competências são investidas nesse processo.

Descrever e analisar um formulário pressupõe, inicialmente, além de sua delimitação como objeto de estudo, estabelecer categorias analíticas do mundo do trabalho que condizem com a sua natureza, enquanto produções languageiras que circulam num ambiente de trabalho. Tratar da utilização desse prescrito, põe em evidência um sem número de aspectos relevantes relativos às produções languageiras que circulam no ambiente de trabalho.

Qualquer texto compreende, em sua configuração, a articulação entre elementos inter e intradiscursivos. Os elementos interdiscursivos dizem respeito à maneira como um determinado discurso estabelece uma interação com outros discursos opostos a ele ou não. Já os intradiscursivos referem-se ao modo com o determinado locutor estabelece lingüisticamente essa interação, Ducrot (1987) e Maingueneau (2005). Por essa afirmação, então, é possível dizer que os interlocutores são previstos, inicialmente: O locutor 1 prevê o seu alocutário, o locutor 2, e a ele incumbe a co-produção daquele discurso. Em toda extensão intradiscursiva, o primeiro estabelece e o segundo desenvolve. Nesta ampla rede semântica de

³ Daniellou distingue das prescrições ascendentes, àquelas que vêm da matéria, do vivo, do psiquismo, dos coletivos de trabalho.

cabeçalhos, colunas, enunciados técnicos, de apreensão e compreensão se estabelece a polifonia alternando o dizer do locutor ou locutores.

Dois momentos da enunciação, portanto, caracterizam este prescrito: a concepção anterior à situação de trabalho ocorrida no local de ação e o registro posterior à realização da atividade. A concepção traz consigo o discurso proposto como o espaço de interação propício para convocar dos atores sociais ações e comportamentos possíveis de serem observados em algum ponto no tempo e no espaço, caracterizando os dêiticos discursivos eu-você; aqui-agora.

Para Borseix & Fraenkel (2001), os escritos são ações que, coexistindo com outros comportamentos e atitudes do dia-a-dia de trabalho, ganham sentido em função das finalidades que o trabalhador que os utiliza pretende atingir. Também estabelecem e mantêm elos sociais, concretizam o planejamento de ações, constituem-se em atos diretos de práticas linguageiras e servem para coordenar e avaliar ações de trabalho, permitindo que a interlocução faça e se refaça em vários contextos situacionais. Sendo assim, a tarefa adequada a um fim, ou seja, ao registro da atividade se propicia à enunciação produzir discursivamente duas direções na interação: o ator social primeiramente relaciona-se de uma maneira indireta com o locutor conceptor e, de uma outra, com um segundo locutor também conceptor do trabalho realizado no local da ação, imprimindo a este escrito o seu valor de uso.

3. Aspectos Teóricos

Um escrito organizacional como é o caso do formulário vai além da atividade operativa única, pois ele ultrapassa os limites do local de execução da ação, conseguindo a um só momento articular as dimensões do trabalho como tarefa e também como atividade. O prescrito selecionado para esta reflexão se intitula Relatório de Reclamação de Clientes, criado para registrar e tratar reclamação de clientes, portanto, num bloco de enunciados contempla planejar a tarefa e em outro registrar o trabalho realizado. Como seria possível, então, um mesmo prescrito contemplar o registro do trabalho prescrito ao mesmo tempo do realizado, se acontecem em tempos diferentes? A seguir, no quadro 1, apresentamos o formulário.

Quadro I – Relatório de reclamação de clientes

a) RELATÓRIO DE RECLAMAÇÃO DE CLIENTES b) nº. _____ c) Data: ____/____/2006	
d) DESCRIÇÃO DA RECLAMAÇÃO	e) AÇÃO CORRETIVA A SER TOMADA
f) Assinatura _____ h) Acompanhamento da implementação da ação corretiva i) Ação corretiva implementada em: _____	g) Prazo para implementação da ação corretiva _____ j) Assinatura: _____

Fonte: Manual da Qualidade

No cenário maior do discurso da qualidade, esse prescrito tem dois objetivos: o de preparar o trabalho de maneira que favoreça à sua realização e o de determinar o que informar durante ou após a ação. Num mesmo formulário é possível perceber claramente dois grupos de prescrições: o que contempla a tarefa e o que proíbe o registro de uma ação qualquer, no sentido ordinário, o que obriga o trabalhador a selecionar a informação, apropriando-a ao prescrito na estrutura discursiva de título, cabeçalho e colunas, bem como, ao que propõe enunciadores distintos.

Dentre a pouquíssima literatura existente sobre este tema, permito-me resenhar ligeiramente as afirmações de Pedroso e Faria, ambas de 1983, acerca dos formulários; o último faz questão de registrar que “fora alguns capítulos de uns poucos livros, a área de formulários é um verdadeiro deserto em Língua Portuguesa”. Formulários são documentos que se destinam a receber, transmitir e armazenar informações, ocorridas intermitente ou continuamente, determinando que os registros sejam feitos constante ou

periodicamente; é o veículo de comunicação formal escrita da instituição, e se destina a receber, transmitir e preservar registros, informes, informações e dados; é o subproduto de um procedimento ou de uma rotina administrativa ou operacional, é a especificação de um roteiro de trabalho, que tem como finalidade registrar, transmitir e preservar registros, disciplinando e orientando as ações dos empregados dentro das instituições.

Os autores parecem unânimes em considerar que tal prescrito tem objetivos múltiplos, ou seja, de disciplinar o procedimento de trabalho, registrar a informação e preservar os registros do trabalho realizado. Diante disso, torna-se evidente que diferentes enunciadores se assumem como reais prescritores⁴ das diversas posições enunciativas que se sobrepõem.

3.1. O nível descritivo

As prescrições descendentes são informações geradas no nível da sentença apenas e recuperadas na elaboração da ação, cuja recuperação se dá no momento de registro da ação praticada. Para as prescrições descendentes:

- a). O título e cabeçalho das colunas trazem um “ imaginário e determinado preenchido”;
- b). A coluna é a expressão de uma proposição advinda de seu conceitor com certas crenças e pretensões; crenças de que nela será registrado somente o solicitado e pretensão de que o trabalho real será o correspondido.
- c). Os enunciados título e cabeçalho das colunas possuem conteúdos implícitos e explícitos a serem observados pelos demais enunciadores da situação de trabalho.

A polifonia é a multiplicidade de vozes responsáveis por um determinado enunciado e seus subentendidos, que regem a atividade discursiva. Maingueneau (2000) define o verbete implícito como o conteúdo que não constitui, em princípio, o objeto verdadeiro da enunciação, que livremente, juntamos ao verbete subentendido para assumi-lo como as inferências tiradas do contexto pelo co-enunciador com a ajuda de um raciocínio lógico da ação. O autor distingue os implícitos semânticos, aqueles associados ao material lingüístico, dos implícitos pragmáticos, aqueles relacionados ao contexto.

Depreendemos daí que:

- a) o conteúdo explícito é o próprio enunciado: Relatório de reclamação de clientes;
- b) o conteúdo implícito: há clientes que reclamam; há uma organização preocupada com o que o cliente reclama; há trabalhadores para tratar a reclamação do cliente.

3.2. O nível interpretativo

Normalmente, formulários são projetados com base em levantamento de dados que esclareçam um método de trabalho e um procedimento administrativo já consolidado na organização. Com base em Ducrot (1987) acerca da polifonia, o autor distingue, ainda entre esses interlocutores, a figura do(s) enunciador(es): seres que são considerados como se expressando através da enunciação, sem que para tanto se lhes atribuam palavras precisas. Sendo assim, vejamos as escolhas lexicais que denotam a valoração do trabalho de seus enunciadores:

No jogo dos enunciados, um enunciador L assume a perspectiva de impor o trabalho; defende o seu cargo, seu posto de trabalho, o seu prestígio e sua influência; como decorrência implanta formulários que aumentem as suas informações, o seu controle e a sua segurança na organização. A concepção do formulário traz consigo as marcas enunciativas do trabalho realizado por L. O título e cabeçalho das colunas têm objetivos que demonstram para os enunciadores seguintes: a) impor somente o registro da informação requerida por L; b) contemplar o registro da informação requerida por L.

O co-enunciador seguinte é R, que percorre um caminho de implícitos fazendo associações que vão das instruções escritas registrarem, delimitando, inclusive, as informações do trabalho real; e incidir sobre aquele que considera o formulário uma consequência do projeto de rotinas e procedimento assumido pela organização. O co-enunciador R domina as informações solicitadas por L, para tanto, faz uso dos múltiplos recursos expressivos produzidos por escolhas lexicais para esse fim.

Essa ancoragem uma vez aplicada pode ser entendida como:

⁴ Com os estudos primeiramente conhecidos em Organização e Métodos (O&M), os autores citados intitulam projetista o conceitor de formulário.

- a). implícitos semânticos são os entendidos como o suporte significante da enunciação – ou seja, o formulário denota algo que seja de rotina da ação do trabalho, a tarefa.
- b). implícitos pragmáticos são os entendidos como os elementos contextuais resultante da ação praticada, ou seja, o trabalho realizado.

Por seu conteúdo, seu estilo verbal sua construção composicional, os formulários são prescrições de traços lingüísticos “relativamente estáveis”⁵ advindos de instâncias discursivas empresarial e institucional, como por exemplo, atentar para as reclamações de clientes e tratá-las. Quem seria o locutor de enunciações como a ação corretiva a ser implementada? Não obstante identificarmos essa questão, acrescentemos à situação específica um novo enunciador X, que fala diretamente a R, do nível da organização ao nível de execução da ação. Então, a linguagem no trabalho - sem se que possa estabelecer um universo de compartilhamento de cumplicidade, experiências e de interesses tidos e ditos lógicos, no ponto que cada um dos participantes dessa situação se insere - cria um entrelaçamento discursivo para os motivos que justificam a sua concepção.

Por terem múltiplas funções num mesmo prescrito, parece clara a pluralidade de vozes; umas que determinam, outras que executam, cada uma com suas próprias escolhas lexicais, em função de diferentes objetivos, nas diferentes situações de trabalho, respeitando a trajetória na hierarquia de sua concepção e favorecendo a evolução do trabalho. Dessa forma, o Quadro II tem os enunciadores:

Quadro II – Os enunciadores

Enunciador L	no nível do trabalho prescrito, contempla os enunciados de A a J; momento e local de concepção do formulário, diferente do local e momento da ação.
Enunciador X	enunciados D, E, F, G; nível do trabalho prescrito e início do trabalho real; subprescrição no local da ação.
Enunciador R	enunciados E, G, I e J; subprescrição para o trabalho realizado.

Cabe aqui uma longa discussão: a trajetória de um formulário envolve enunciadores para cada situação específica do trabalho considerada apenas em função da propriedade que lhe é atribuída, na função administrativa que a organização lhes impõe. Então, vejamos: L – concebe o trabalho prescrito; R – apropria-se da concepção do trabalho prescrito inicialmente e subprescreve; R - apropria-se dessas prescrições e atende subscrevendo o trabalho realizado. X é o responsável pela execução da tarefa no plano organizacional, e situa-se entre o conceutor do formulário e o executor da tarefa; este auxilia na seleção da informação a ser registrada no formulário e é o endosso da enunciação de L.

Os enunciadores L e X são vozes na enunciação sem que se lhes possa atribuir palavras precisas, daí a tarefa; no entanto, essa enunciação permite a R a assimilação de tal prescrição, daí o trabalho realizado. Que L pressupõe de R conhecimento específico para o trabalho é fato, mas esta prescrição ainda abrange outros conhecimentos os quais concorrem no nível e local da ação, portanto, o enunciador X detém conhecimentos metalingüísticos para subprescrever as diversas instâncias discursivas do trabalho prescrito. O implícito pragmático “reclamação”, impõe discursivamente a subprescrição de R, o que se pode entender que a informação a ser registrada no formulário é a voz de L, X e R, cada um em seu posto de trabalho.

4. Últimas considerações:

As questões teóricas, aqui apresentadas, demonstram que os formulários se caracterizam como um lugar privilegiado de práticas languageiras em que os discursos instituem um tipo específico de locutores capazes de desvendá-los, preencher suas lacunas, decifrar suas tramas próprias de construção de sentido. Os formulários partem de uma demanda no nível da organização, que aqui é o Manual da Qualidade, e toma forma no desenrolar da ação. Neste caso, o contexto do trabalho realizado pode ir muito além da sinonímia semântica, pois implica considerar o sentido literal de algumas palavras e também a relação entre elas. Sendo assim, a análise polifônica evidencia que os formulários estão no centro das discussões sobre modos de organização do trabalho em Lingüística Aplicada para interpretação do trabalho prescrito e do realizado ao mesmo tempo.

É próprio de todo discurso polifônico que ele se construa contraditoriamente, a partir de seu outro, mesmo que para isso não pretenda apagar as vozes contraditórias que poderiam fazer-se ouvir no nível

⁵ Termo muito difundido na concepção de gêneros discursivos, segundo Bakhtin.

intradiscursivo. O sentido contrário também é verdadeiro; para se fazer firmar, o interdiscursivo manifesta-se por meio do espaço interno que o texto traz, as colunas, os cabeçalhos etc. Na verdade, o que ocorre é que o locutor 1 assume uma palavra diante da organização, desse modo, traz em si algumas convicções que estão diretamente relacionadas a outros discursos que articulam num determinado universo. Ao mesmo tempo, projeta pela enunciação as suas idéias numa perspectiva determinista aos locutores 2 onde se caracteriza a teoria polifônica.

A questão da polifonia iniciada por Ducrot e prosseguida por Maingueneau diz respeito aos efeitos de sentido que o uso da linguagem, em determinadas circunstâncias, é capaz de produzir e co-produzir na profusão de informações entre locutor e interlocutor. Portanto, nesse ambiente, as várias vozes tornam-se integrantes naturalmente do processo de enunciação, dando vida aos conteúdos discursivos por meio de práticas languageiras distintas, como é o caso dos prescritos organizacionais, em questão, o formulário.

5. Referências bibliográficas

BAKHTIN, M. *Estética da criação verbal*. Martins Fontes, São Paulo: 1992.

BORSEIX, Anni & FRAENKEL Béatrice. *Langage et Travail. Communication, cognition, action*. CNRS editions. Paris. 2001

BRASIL. *Manual da Qualidade da área metrológica*. 2005.

DANIELLOU, François. *Le travail des prescriptions*. XXVII ConGrés. Conférence Inaugurale. 2002. Provence 9-16

DUCROT, O. *O dizer e o dito*. Pontes, Campinas: 1987.

FARIA, A. Nogueira de & COELHO, J. A. de Tomasio. *Formulários Administração e Projeto*. LTC, Rio de Janeiro: 1983

MAINGUENEAU, Dominique. *Termos-chave da análise do discurso*. 1ª. reimpressão. UFMG, Belo Horizonte: 2000

_____. *Novas tendências em Análise do Discurso*. Pontes, Campinas: 1997.

_____. *Gênese dos Discursos*. Tradução Sírio Possenti. Criar, Curitiba: 2005

PEDROSO, E. T. *Elaboração, análise e Racionalização de Formulários*. LTC, Rio de Janeiro: 1983.

SOUZA-E-SILVA, M. Cecília Pérez. "O ensino como trabalho". In: Machado, A.R (org). *O ensino como trabalho – uma abordagem discursiva*. São Paulo, Eduep/Fapesp: 2004. pp. 81-104.