

E-COMMERCE E LETRAMENTO DIGITAL: REFLEXÕES PARA O TRABALHO

Cléber Lemos de Araújo (UFPB)

will.ly@bol.com.br

Delma de Melo Vanderlei (UFPB)

delmavanderlei@gmail.com

1. Introdução

Conforme Pretto (1996), as novas tecnologias e o computador entram no espaço da escola para trazer novas perspectivas à educação já exaurida e firmada apenas no discurso oral e na escrita. Por vezes, ainda centrada em procedimentos dedutivos e predominantemente, lineares, desconhecendo ou desfavorecendo o universo audiovisual que domina a contemporaneidade.

É sabido que o advento da globalização, de fato, não alcança todos os indivíduos se considerarmos a lógica básica de que o acesso à internet é situação mínima para a inserção no mundo virtual. Em outras palavras, não basta apenas ter a mídia (computador, TV etc), faz-se necessário uma conexão capaz de permitir a utilização concreta e ampla dos diversos mecanismos, ferramentas, estratégias disponíveis na cibercultura.

Embora se afirme, categoricamente, que as novas tecnologias chegaram para todos, nem todos os indivíduos tem a possibilidade/conhecimento-instrumental de, por exemplo: criar contas de e-mail (Gmail, Uol, Hotmail etc); cadastrar-se em sites (R7, Globo.com etc); acessar contas bancárias; interagir por mecanismos *just in time* (Messenger, Skype etc), participar de redes sociais (Orkut, Facebook, Twitter), visualizar e criar vídeos (Youtube, Videolog etc). Nesta acepção, o simples fato de a existência de computadores nas instituições e estabelecimentos de ensino não garante a plena circulação e a qualidade de uso da internet em favor de uma inclusão num mundo globalizado.

Todavia, neste sentido, hoje a tecnologia é uma realidade na sociedade, por isto, quem não possui o mínimo de conhecimento neste campo está sujeito à exclusão digital e, conseqüentemente, à exclusão social. Desta forma, é primordial a integração da escola aos recursos tecnológicos de informação e comunicação, por ser neste espaço onde os indivíduos compreendem criticamente o meio social em que vivem, tornando-se sujeitos atuantes para exercer a cidadania em uma sociedade que se apresenta em constantes mudanças.

Diante desta perspectiva, faz-se necessário dedicarmos uma atenção em especial à EJA – Educação de Jovens e Adultos, por se tratar de indivíduos cujo acesso à escola não lhes fora oportunizado em período regular. E agora, diante da necessidade de pessoas qualificadas com estudo e cursos que aperfeiçoem suas práticas no mercado de trabalho, muitos retornam aos bancos escolares para adequar-se a essas exigências.

Apoiando-se na Proposta Curricular do Mec para a EJA (2002, p.96) que diz:

As Tecnologias da Informação e Comunicação são poderosos instrumentos aos quais os alunos da educação de jovens e adultos precisam ter acesso, percebendo que a comunicação oral e a escrita convivem cada dia mais intensamente com a comunicação eletrônica, e que, por meio delas, se pode compartilhar informações para a ampliação do universo cultural e a inserção social.

Nesse sentido, possibilitamos aos alunos da EJA de uma escola municipal de João Pessoa, o incremento da utilização do site de E-Commerce: Mercado Livre, com o intuito de oportunizar a essa clientela mais uma alternativa de atuação no mercado de trabalho. Nossa hipótese é que ao integrarmos o site de E-Commerce: Mercado Livre, na prática pedagógica da EJA, oportunizamos a estes alunos um processo de letramento digital que os possibilitará aperfeiçoar suas práticas profissionais formais ou informais e a consequente inclusão social.

Muitos trabalhos relacionados à tecnologia e ao campo pedagógico resumem-se ao intuito de fornecer apenas um conhecimento elementar, não adequando este conhecimento a realidade que os cercam. Desta forma, não basta conhecer, é preciso ter a consciência que o seu uso verdadeiramente contribuirá para a ascensão destes indivíduos, os ajudando em atividades que auxiliem o seu dia a dia em casa, na escola e, principalmente, no trabalho. Como bem afirma Prado (2008, p.166):

Embora a tecnologia seja um elemento da cultura bastante expressivo, ela precisa ser devidamente compreendida em termos das implicações do seu uso no processo de ensino e aprendizagem. [...] ressaltamos a importância de a tecnologia ser incorporada à sala de aula, à escola, à vida e à sociedade, tendo em vista a construção de uma cidadania democrática, participativa e responsável.

Neste contexto, nosso objetivo geral é contribuir com o desenvolvimento e implantação do site de E-Commerce: Mercado Livre, na EJA, com vistas ao letramento digital e à inclusão para o trabalho. E como objetivos específicos: apresentar o site E-Commerce: Mercado Livre; definir as ferramentas virtuais de aprendizagem mediante a aplicabilidade para o trabalho; propor mecanismos de utilização do site E-Commerce dentro do meio profissional formal e/ou informal; propor estratégias norteadoras para a adequação do conhecimento apreendido nos mais diferentes contextos.

Levando em consideração o espaço interativo de aprendizagem onde tivemos a oportunidade de reconhecer a importância da aplicabilidade das ferramentas virtuais de aprendizagem em diferentes âmbitos, temos em mente que, como mediadores no processo de ensino-aprendizagem e formadores de sujeitos críticos e participativos no meio social, não podemos nos esquivar das constantes mudanças que a sociedade vem apresentando. Conhecer essas ferramentas e socializá-las instrumentalmente em nossa vidas é participar efetivamente deste novo processo cultural que estamos inseridos, a cultura digital.

Portanto, esta proposta justifica-se pela necessidade de ofertar uma educação inclusiva capaz de assegurar a estes indivíduos historicamente excluídos, o direito a cidadania dentro de uma sociedade que vive em constante transformação tecnológica. Para tanto, trabalhar as ferramentas virtuais no contexto pedagógico da EJA se faz necessário por se tratar de um trabalho promotor da inclusão digital e da cidadania.

2. Linha teórica

Em pleno processo de revolução digital no qual vivemos, onde somos bombardeados pelo surgimento de novas tecnologias, promover ações que visem ao letramento digital e à, consequente, inclusão digital e social são fatores propícios para a promoção do cidadão diante desta nova exigência da vida em sociedade. É fato que o mercado de trabalho vem exigindo pessoas cada vez mais qualificadas, e tratar de qualificação nos tempos atuais é falar de conhecimentos em informática e Internet, sendo assim, indivíduos que não possuem o mínimo de domínio destes recursos tecnológicos estão fadados à exclusão.

Percebemos um grupo muito suscetível a esse processo exclusivo, que são os jovens e adultos que abandonaram a escola devido a circunstâncias ligadas, muitas vezes, à necessidade de trabalho, sendo assim, retomam os estudos por motivos bem fundamentados por Piconez (2002, p. 20-21):

Numa dimensão pessoal, a volta aos estudos objetiva recuperar a identidade humana e cultural, com o restabelecimento da auto-estima, anteriormente rebaixada pela sociedade, incluindo a própria família. Numa dimensão social, o grande incentivo para volta aos estudos é a vontade de atender às exigências do bem-estar no convívio e nas questões de ética. E, finalmente, numa perspectiva profissional, foram observadas necessidades de compreender os avanços tecnológicos e as novas organizações do trabalho e de vislumbrar ascensão na carreira profissional ou mesmo se proteger do desemprego futuro.

Mas, agora, para inserir esses indivíduos no contexto social não basta apenas alfabetizá-los, o domínio da leitura e escrita não garantirá a inclusão que eles tanto necessitam, a sociedade atual requer novas maneiras de pensar e agir dentro de um sistema onde a informação articula-se com grande rapidez e dinamismo. Nesse sentido, é preciso letrar esse indivíduo para que haja a sua promoção nas diferentes situações, como acrescenta Soares (2002, p.148) situando o processo de letramento ao contexto atual:

Letramento designa o estado ou condição em que vivem e interagem indivíduos ou grupos sociais letrados, pode-se supor que as tecnologias de escrita, instrumentos das práticas sociais de leitura e de escrita, desempenham um papel de organização e reorganização desse estado ou condição.

Sendo a escola, provavelmente, a única alternativa de espaço social onde estes sujeitos terão a possibilidade de adquirir essa capacidade crítica e ativa dentro de seu meio, faz-se necessário desenvolver um ambiente propício à integração do currículo pedagógico às novas tecnologias e às ferramentas virtuais de aprendizagem. Para tanto, é preciso ultrapassar os limites da mera codificação de digitação e conhecimentos da aparelhagem informatizada, deve-se possibilitar a estes indivíduos um conhecimento amplo destas tecnologias digitais dentro da esfera educacional, estabelecendo um *link* com o seu cotidiano, tal ação contextualizada oportunizará a reflexão do conhecimento destas ferramentas e a reprodução delas nos mais variados contextos sociais. Como acrescenta Pereira (2007, p.17):

Precisamos dominar a tecnologia da informação, estou me referindo a computadores, softwares, Internet, correio eletrônico, serviços, etc., que vão muito além de aprender a digitar, conhecer o significado de cada tecla do teclado ou usar um mouse. Precisamos dominar a tecnologia para que, além de buscarmos a informação, sejamos capazes de extrair conhecimento.

Então, quais ferramentas virtuais de aprendizagem e/ou novas tecnologias tais alunos precisariam dominar para estabelecerem um nexos produtivo dentro do âmbito profissional? Para tanto, fez-se necessário levantar informações da vivência destes indivíduos e articular tais características às aplicabilidades das ferramentas virtuais de aprendizagem.

De acordo com Medeiros e Anjos (2011, p. 20):

A internet é um espaço que abrange diversos tipos de interações, sejam estas para o lazer, para fins profissionais e/ou para a educação. [...] Vários tipos de

mídias que foram criados, inicialmente, para o entretenimento, tem se revelado atualmente como importantes mecanismos de auxílio à educação. São exemplos de ferramentas utilizadas com finalidades educacionais, por exemplo, o *Youtube*, o *Orkut*, o *Blog*, para citar os mais bem sucedidos [...].

Somado a estas ferramentas citadas, os autores direcionam outras ferramentas da Web 2.0 para o processo de ensino-aprendizagem entre elas *formspring*, *delicious*, *Podcastone*. Apontam inúmeras vantagens ao se utilizar essas ferramentas para as mais diferentes situações, que vão desde a facilidade e praticidade no manuseio até a contribuição delas para a troca de informação e socialização de diferentes tipos de atividades exercidas.

Diante do exposto, percebemos a relevância de desenvolver o letramento digital na EJA a partir da inserção dessas ferramentas no contexto pedagógico e social, para assim, criar possibilidades de incluir criticamente esses indivíduos nos mais diferentes contextos da sociedade atual.

2.1 E-commerce

O E-commerce ou comércio eletrônico são atividades comerciais virtuais. Trata-se de um comércio online onde se é possível vender, comprar, trocar, pagar, enfim, por intermédio da internet empresas e/ou pessoas tem a possibilidade de expandirem e inovarem na comercialização de seus serviços e produtos.

Um bom exemplo de comércio eletrônico ou comércio virtual é o ato de comprar e vender pela *Internet*. Muitos ramos da economia são ligados a esse tipo de comércio, algo que motiva as empresas a investirem um pouco nesse tipo de estratégia. No começo, comercializava-se mais CD's, livros e demais produtos palpáveis e de características tangíveis, mas, agora, com a nova tendência desse mercado, comercializa-se de tudo pela Internet, como por exemplo, pacotes turísticos. (DINIZ, 2011, p. 2)

Nesse sentido, embora não estejamos tratando de empresas e sim de alunos, a lógica e concepção do E-commerce vai numa direção de permitir que cada um destes alunos pulverizem na internet seus próprios serviços, seus próprios produtos, obviamente, numa escala menor. Desta forma, na medida em que oportunizamos a estes alunos um contato direto com a tecnologia aliada a sua prática profissional, possibilitamos a eles uma leitura desse novo mundo tecnológico que se apresenta. O intuito é criar condições de adequar tais atividades à vida moderna e ao mesmo tempo, permitir que estes indivíduos conheçam e saibam utilizar essas ferramentas tecnológicas no mais diferentes contextos sociais, tornando-os cidadãos habilitados a exercer sua cidadania nessa sociedade informatizada.

É nesta acepção que o MercadoLivre atende às prerrogativas desta pesquisa. É uma empresa pública de vertentes tecnológicas que oferece soluções de comércio eletrônico para que indivíduos e empresas possam comprar, vender, anunciar e pagar pela internet:

Fundada em 1999, MercadoLivre é uma companhia de tecnologia líder em comércio eletrônico na América Latina. Através de suas plataformas MercadoLivre.com e MercadoPago.com, oferece soluções para que indivíduos e empresas possam comprar, vender, anunciar e pagar pela internet. MercadoLivre.com atende milhões de usuários e cria um mercado online para a negociação de uma ampla variedade de bens e serviços de uma forma fácil, segura e eficiente. É o 8º site de comércio eletrônico mais acessado do mundo de acordo com métricas fornecidas pela comScore Networks e é a plataforma líder no varejo online na América Latina.

MercadoLivre mantém operação em 13 países Argentina, Brasil, Chile, Colômbia, Costa Rica, Equador, México, Panamá, Peru, Portugal, República Dominicana, Uruguai e Venezuela e está listada na Nasdaq (NASDAQ:MELI) após sua oferta pública inicial em 2007¹.

Diante do exposto, a escolha pelo E-commerce se justifica na medida em que traz em seu bojo um conjunto eficiente de possibilidades inerentes a um espaço virtual que tende a priorizar a lógica mercantil e de marketing cujo alcance, por vezes larga escala, permite encontrar um grande número de usuários virtuais, conferindo-lhe, também, a possibilidade efetiva de apresentar produtos e serviços conforme as intenções de seus respectivos vendedores.

Neste sentido, na presente pesquisa, ajusta-se convenientemente o E-commerce aos objetivos principais da mesma, já que pode ser apresentado aos alunos como uma importante e, talvez, decisiva maneira de pulverizar seus produtos, serviços, interesses num espaço em que as mais diversas faces sociais poderão conhecer, ver e, possivelmente, adquirir tais produtos e serviços. Pode-se afirmar inclusive que sem o conhecimento manuseio e utilização eficaz do E-commerce dificilmente, os sujeitos desta pesquisa (alunos da EJA) conseguiriam ter resultados semelhantes:

A cultura escolar e o campo profissional do docente configuram um conjunto de práticas sociais que legitimam determinadas práticas de leitura e escrita, bem como determinadas práticas de acessar e disponibilizar a informação, as quais favorecem a sincronização das atividades e a demarcação de territórios. Compartilhar essas práticas participar de uma identidade profissional e comunitária. (CORRÊA, 2007, p. 28)

Enfim, nosso envolvimento enquanto pesquisadores com E-commerce permitiu-nos, também, entender quão valiosos podem ser os usos àqueles que se interessarem a investigá-lo e conseqüentemente apropriar-se dos conhecimentos e possibilidades que o E-commerce pode promover. Assim, estamos convictos não seria diferente com os alunos, objetos desta pesquisa.

3. Metodologia

Visando constatar a contribuição do site de E-Commerce: Mercado Livre, para o processo de letramento digital e inclusão da EJA, nos guiamos por meio de um levantamento bibliográfico das produções literárias científicas e acadêmicas sobre a temática e realizamos análises qualitativas e quantitativas em uma escola municipal de João Pessoa. Esta instituição atende a jovens e adultos da comunidade local com idades entre 20 e 50 anos, distribuídos nas quatro séries iniciais do Ensino Fundamental I, sendo 1 sala de alfabetização, 2 salas do Ciclo I e 1 sala do Ciclo II (estas últimas fazem referência ao processo de pós-alfabetização).

Preliminarmente, foi desenvolvido com todos os alunos de uma turma, uma pesquisa através de um questionário para levantar informações acerca de seus conhecimentos sobre a utilização do computador e dos sites de E-Commerce no seu contexto social. Através destes dados pudemos conhecer as profissões dos envolvidos e verificar diversos depoimentos, ressaltando a necessidade do conhecimento das novas tecnologias para o seu setor profissional. A seguir tabela com os depoimentos resumidos dos alunos entrevistados:

¹ <http://www.mercadolivre.com.br/institucional>, acesso em 25/08/2012.

TABELA 1 – RESPOSTAS DE ALUNOS EM RELAÇÃO ÀS NOVAS TECNOLOGIAS

PROFISSÃO	NECESSIDADES FRENTE ÀS NOVAS TECNOLOGIAS
Confeiteira	Divulgar meu trabalho e ampliar as vendas
Bordadeira	Comprar produtos de difícil localização
Cabeleireira	Comprar produtos e se atualizar
Auxiliar de produção	Fazer cursos e se atualizar para o trabalho
Vendedora	Aumentar as vendas
Dona de casa	Procurar receitas e fazer compras
Babá	Buscar filmes e jogos infantis
Secretária	Pagar contas e fazer compras

A partir destes dados foram elencados alguns estudantes para desenvolvermos o estudo de pesquisa, no qual consistiu de um processo de letramento digital, onde os alunos mediados pelo professor tiveram a oportunidade de realizar leituras, pesquisas, escrever e dialogar dentro de um ambiente informatizado. Ferramentas, até então, vistas com extremo distanciamento como o computador, a internet, câmera digital e cartões magnéticos passaram a ter um significado dentro de seu cotidiano, criando uma sintonia prazerosa de aplicabilidade para as diversas situações de sua rotina profissional e doméstica.

Dentro deste contexto, foi possível desenvolver, implantar e aplicar o site E-Commerce - Mercado Livre, em seu âmbito profissional (formal e/ou informal). Auxiliados pelo professor puderam conhecer o que é e como funciona o comércio eletrônico e em particular o E-commerce – Mercado Livre, as possibilidades de aumentar a renda através deste meio eletrônico que está em expansão, os riscos e as vantagens de se aventurar nestes espaços de socialização virtual, as medidas de segurança para assegurar uma prática de comercialização virtual tranquila sem prejuízos. Enfim, Durante esse processo, os alunos puderam se familiarizar ainda mais com as ferramentas tecnológicas, as quais, naquele momento, foram instrumentos facilitadores para o processo de comércio eletrônico de venda e compra de seus produtos e serviços pela internet.

Através da pesquisa foi possível constatar uma notável disparidade no comportamento dos alunos que participaram da pesquisa e os que não participaram. Na tabela 2 a seguir, pode-se observar uma síntese do comportamento dos estudantes participantes e não-participantes ao final da pesquisa:

TABELA 2 – COMPARAÇÃO ENTRE PARTICIPANTES E NÃO-PARTICIPANTES

ALUNOS PARTICIPANTES	ALUNOS NÃO-PARTICIPANTES
Tornaram-se mais ativos e participativos	Comportamentos fechados e passivos
Mais autônomos e independentes	Dependentes e inseguros
Pesquisadores	Repetem as informações
Motivados ao trabalho com as tecnologias	Rejeitam o trabalho com as tecnologias
Seguros e criativos	Temerosos e copiadores
Ampliou-se o conhecimento	Conhecimento restrito

Analizamos que um ambiente educacional diferenciado que privilegia e insere as novas ferramentas tecnológicas tende a desenvolver uma aprendizagem mais dinâmica, pois privilegia a entrada de recursos inovadores, participativa pois abandona a figura do professor centralizador, assumindo um comportamento colaborativo entre todos e significativa pois além de preparar o conhecimento destes indivíduos para o contexto social, cria uma sintonia com o seu ambiente profissional ao aproximar e aperfeiçoar os recursos de sua dinâmica de trabalho.

Os dados coletados puderam ser bastante relevantes e indicam que aproximar e possibilitar a esses jovens e adultos uma nova prática de aprendizagem, que considere sua prática profissional mediada com as tecnologias, é oportunizar a essa parcela da população o desenvolvimento de suas habilidades como condutores e reprodutores de um ciclo de crescimento profissional e inserção social, pois, agora, estes passam a ter mais independência para procurar aprender cada vez mais, sentem-se mais instigados e aptos a realizar pesquisas, ponderando as melhores possibilidades de escolha, sentem-se mais seguros para as mudanças, enfim, tornam-se mais críticos e atuantes diante do dinamismo de uma sociedade informatizada.

Diante deste contexto, os indivíduos participantes tornaram-se mais seguros e competentes para utilizar os diferentes recursos tecnológicos em seu cotidiano, como também, continuar desenvolvendo novas alternativas para estabelecer e aproximar esses mecanismos, também, dentro de sua rotina profissional.

4. Considerações finais

Pudemos constatar que ao desenvolvermos uma prática pedagógica mediante a inclusão do letramento digital na EJA e fundamentada na qualificação dos indivíduos para o mercado de trabalho frente às novas ferramentas tecnológicas, contribuimos para o processo de inclusão social. Percebemos que ao proporcionar essa aproximação e esse conhecimento com estas novas tecnologias, os alunos envolvidos na pesquisa passaram a ter um comportamento mais ativo e participativo em comparação aos alunos que não participaram do processo investigativo. Com a aquisição desses novos conhecimentos os alunos se tornaram mais motivados e envolvidos tanto nas atividades escolares no que se refere as suas práticas cotidianas que exigiam o contato com estas novas ferramentas tecnológicas.

Percebemos que para muitos destes alunos o único contato com o computador, internet e demais tecnologias é proporcionado na escola, nesse sentido, oportunizar a estes indivíduos conhecer este universo dentro do ambiente educacional, aproximando de suas reais necessidades, significa desenvolver o processo de letramento digital e inclusão social, capacitando-os para agir eficientemente numa sociedade informatizada.

Na mesma direção, como forma de estimular e provocar o interesse nos alunos, utilizou-se o E-commerce como uma possibilidade efetiva de que pudessem, numa primeira etapa, ter conhecimento deste mercado eletrônico e, numa segunda etapa, apresentar as incursões possíveis no sentido de viabilizar o envolvimento de cada aluno para que pudessem, em seu próprio benefício, tomar posse do conhecimento deste mecanismo de comercialização virtual e, a partir dele, fazerem seu pleno uso.

Obviamente, estamos apenas numa primeira fase de descrição, desenvolvimento das atividades e pesquisas, voltadas para o E-commerce. Assim, acreditamos que outros trabalhos podem ser construídos na mesma direção, visando à utilização deste mercado eletrônico em prol de um letramento digital capaz de incluir socialmente cada aluno da Eja que for exposto ao E-Commerce.

- ANJOS, L. dos.; MEDEIROS, H. de. Web: uma abordagem mais pedagógica. In: MATOS, D. *Linguagem na EAD: utilização das ferramentas da web como estratégia de ensino*. João Pessoa: Editora da UFPB, 2011.
- BRASIL. Ministério da Educação. Secretaria de Educação Fundamental. *Proposta Curricular para a educação de jovens e adultos: segundo segmento do ensino fundamental: 5a a 8a série: introdução* / Secretaria de Educação Fundamental, 2002, p. 95-96.
- CORREA, J. *Educação à distância e contextos educativos*. In: Pátio. Inclusão digital. Campinas: [se], 2007.
- DINIZ, L. L. et al. *O comércio eletrônico como ferramenta estratégica de vendas para empresas*. In: Anais do III ENCONTRO CIENTÍFICO E SIMPÓSIO DE EDUCAÇÃO UNISALESIANO. [sl]: Salesiano, 2011.
- PEREIRA, J. T. Educação e sociedade da informação. In: COSCARELLI, C.; RIBEIRO, A. E. (org.) *Letramento digital: aspectos sociais e possibilidades pedagógicas*. 2. ed. Belo Horizonte: Ceale, Autêntica, 2007.
- PICONEZ, S. C. B. *Educação escolar de jovens e adultos*. Campinas, São Paulo: Papiros, 2002.
- PRADO, M. E. B. B. Articulações entre áreas de conhecimento e tecnologia. Articulando saberes e transformando a prática. In: AMARAL, A. L.; SALGADO, M. U. C. (Org.). *Tecnologias na educação: ensinando e aprendendo com as TIC: guia do cursista*. Brasília: Ministério da Educação. Secretaria de Educação à Distância, 2008.
- PRETTO, Nelson de Luca. *Uma escola com / sem futuro. Educação e Multimídia*. Campinas: Papyrus, 1996.
- SOARES, M. *Novas práticas de leitura e escrita: letramento na cibercultura*. In: Educação e Sociedade. Campinas: Unicamp, 2002.