

# O PERCURSO LINGÜÍSTICO-DISCURSIVO DO GÊNERO REGISTRO DE OCORRÊNCIA COMO EVIDÊNCIA DAS COMPETÊNCIAS MOBILIZADAS PELOS TRABALHADORES PARA IMPULSIONAR O SISTEMA TÉCNICO

*Edna Guedes de Souza<sup>1</sup>*

## INTRODUÇÃO

O reconhecimento do ensino médio como etapa final do ensino básico, após a promulgação da Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional (LDB) nº 9.394/96, favoreceu as mudanças ocorridas na Educação Profissional, sobretudo, no que concerne aos cursos técnicos, que passaram a ser complementar ao ensino básico.

Com esse entendimento, foram retiradas dos currículos desses cursos as disciplinas de formação geral, permanecendo, apenas, aquelas voltadas para a formação profissional. Seus currículos passaram a ser organizados fundamentados em três bases de conhecimento: científica, formada por disciplinas que se investem do rigor das ciências exatas; tecnológica, constituída por disciplinas cujos conteúdos específicos voltam-se diretamente para a formação técnica, e a instrumental, composta por disciplinas pertencentes às ciências humanas.

Dentre as disciplinas de feição instrumental encontra-se a língua portuguesa, cujo ensino procura pautar-se no caráter social da língua como ação e como promotora de interação efetivada nos gêneros textuais. Sendo assim, nos cursos técnicos, busca-se transpor para os gêneros ensinados na escola, nas aulas de português instrumental, as características constitutivas daqueles gêneros efetivamente produzidos na concreta situação comunicativa das empresas.

Para tanto, é preciso que se mantenha um contato direto com postos de trabalho, a fim de que seja possível verificar *in loco* a forma como ocorre o processo comunicativo no cotidiano das empresas, de modo que se possa, tanto mapear o percurso da interação sócio-comunicativa entre os sujeitos como garantir o processo produtivo dessas organizações e, principalmente, conhecer quais os gêneros são produzidos ao longo desse processo.

Nesse sentido, vimos promovendo investigações, das quais este artigo apresenta um recorte da pesquisa realizada no setor de manutenção da Fiação Águas Belas S. A., localizada no parque industrial do Estado de Pernambuco. Neste trabalho, buscamos mostrar que o percurso lingüístico-discursivo do gênero registro de ocorrência revela a importância das condições de produção de linguagem para a evidência das competências tecnológicas que são mobilizadas pelos trabalhadores da manutenção elétrica, cuja finalidade é impulsionar o setor produtivo.

Nosso intuito é aproximar a prática discursiva escolar, da social, o que, indiscutivelmente, concorrerá para um melhor desempenho profissional dos técnicos formados pelo CEFETPE. Instituição em que vem se desenvolvendo a pesquisa, bem como auxiliará todos aqueles que buscam aproximar a escola do mundo do trabalho.

---

<sup>1</sup> UFPE/CEFETPE.

## 1. OS GÊNEROS DO TRABALHO

A visão social-pragmática da língua advinda dos estudos de Bakhtin (1997), reconhece que todos os processos de comunicação realizam-se por meio de um determinado gênero. É por seu intermédio deles que se organizam as estruturas sociais e formam-se os conceitos que as categorizam.

Dentre essas estruturas, estão as empresas, consideradas organizações sociais por compreender uma associação de pessoas que trabalham em conjunto para a exploração de algum negócio, visando, geralmente, à produção de bens ou de serviços a serem oferecidos no mercado (CHIAVENATO, 2000, p.2). Daí se constituírem em uma esfera ou instância de produção discursiva que propiciam o surgimento de discursos específicos (Marcuschi, 2002, p.23).

No contexto dessas organizações, inserem-se, segundo Feitosa (1998, p.40), os gêneros textuais que participam do sistema de trabalho, constituído pelo sistema técnico, pelas competências mobilizadas pelos trabalhadores, e pelo sistema organizacional.

Os gêneros que participam do sistema técnico são denominados, segundo a autora citada, de operacionais. Eles fazem parte da rotina do trabalho, possibilitando a sucessão das ações e, conseqüentemente, impedindo a interrupção do curso da ação do trabalho. Dentre esses gêneros, estão o manual de operações, as listagens das seqüências de procedimentos, o registro de ocorrências, entre outros distintos da organização formal.

Por outro lado, no sistema organizacional, inserem-se os gêneros denominados gerenciais que, conforme Feitosa (1999, p.41), "propõem ou alteram rotinas de trabalho, sem fazer parte delas, uma vez que são anteriores ou posteriores à cena de trabalho, que por eles é preparada ou desfeita". Esses gêneros estabelecem metas, objetivos, parâmetros, registram o trabalho realizado, tais como contratos, projetos, cartas-proposta, relatórios, dentre outros que fazem parte desse sistema.

Convém ressaltar que, tanto os gêneros pertencem ao sistema técnico como aqueles que fazem parte do sistema organizacional, empregam uma terminologia própria cujos componentes lexicais denominam objetos: equipamentos, processos e conceitos que as áreas, para as quais estão direcionados, criam e delimitam conceitualmente.

A apropriação dessa terminologia por parte do profissional efetiva-se ao longo da formação técnica e tecnológica, na relação estabelecida entre ciência X tecnologia promovida pela interação professor X aluno, setor produtivo X prática profissional.

## 2. A TERMINOLOGIA NO GÊNERO DO TRABALHO

Nos estudos realizados sobre os gêneros do trabalho, convém ressaltar que o léxico, inquestionavelmente, produz conhecimento, sobretudo, se levarmos em conta ser ele a base constitutiva dos gêneros textuais, uma vez que se insere nas três dimensões que os constituem.

Sendo assim, poderemos observar, nos exemplos 1 e 2 deste artigo, que a escolha lexical para a produção do gênero registro de ocorrência representa campos lexicais que expressam o vocabulário da área do setor técnico-produtivo, os quais mantêm estrita ligação com várias outras áreas técnico-profissional. Na relação existente entre escola-empresa, o emprego da terminologia é um ponto de interseção entre os gêneros produzidos na escola e aqueles que se constituem efetiva ação comunicativa nos postos de trabalho. Vale ressaltar que

"É a partir do coeso significado que se pode estabelecer os critérios que descrevem o objeto do conhecimento científico, mantendo-se os

critérios de manifestação do léxico da língua de especialidade em oposição ao léxico da língua em geral" (LAFACE,1998).

Assim sendo, a terminologia técnico-científica designa situações específicas de determinados saberes em que são estabelecidas relações entre a forma designada e o seu conteúdo expresso.

Partindo-se da concepção bakhtiniana de que o homem não interage verbalmente por meio de palavras isoladas e frases soltas no contexto histórico-cultural – onde estão incluídas, também, as relações técnicas e científicas – mas por meio de diferentes gêneros discursivos, pode-se conceber que a terminologia empregada nos gêneros produzida no trabalho revela o conhecimento adquirido durante a formação técnica e a prática profissional.

Sendo assim, distingue-se uma relação lingüístico-cognitiva presente nos gêneros operacionais e gerenciais, estabelecida pelo emprego adequado da terminologia própria da área em foco.

Nessa perspectiva, a noção de cognição volta-se para um conteúdo temático que não prescinde de um estilo verbal delineado pelo uso obrigatório de uma terminologia específica. Vale destacar, ainda, que a escolha da estrutura composicional não deverá interferir no emprego da terminologia.

Portanto os gêneros do trabalho coexistem para manter o funcionamento das instruções, promovendo a sucessão das ações e impulsionando o setor produtivo, enquanto os termos empregados nesses gêneros demonstram o nível de conhecimento técnico-profissional dos agentes de produção. Esses termos, ao desempenhar a função pragmática da língua no contexto, conferem à terminologia o caráter lingüístico-cognitivo. Conforme Ribeiro (1998, p.53), "a precisão na escolha dos termos técnicos e científicos tornam-se uma demonstração de eficiência".

Essa concepção de eficiência é comungada pelos Centros Federais de Educação Tecnológica e pelo setor produtivo que absorve a mão-de-obra especializada formada nessas Instituições de ensino. Para ambas as instâncias, o manejo adequado da terminologia de um campo específico agiliza o processo de informação, otimizando-o no interior das organizações como para um amplo espectro de sujeitos envolvidos nos processos de produção relativos a todos os setores da economia: primário, secundário ou terciário.

Na perspectiva sociointeracionista, o conhecimento que se revela no gênero registro de ocorrência está intrinsecamente ligado ao conteúdo temático, irremediavelmente, dependente do estilo verbal, haja vista a obrigatoriedade do emprego de um vocabulário específico, revelando que a escolha lexical é imprescindível para caracterizar um gênero do trabalho.

Por fim, percebe-se que o uso inadequado de um termo em um gênero do trabalho poderá acarretar profundos danos a uma empresa. Isso implica dizer que o emprego correto das unidades terminológicas demonstra eficiência profissional, revelando que a terminologia constitui-se numa sujeição lingüístico-cognitiva, uma vez que os termos empregados especificam o conteúdo, impõem a escolha dos lexemas e estabelecem a relação entre os aspectos lingüísticos e cognitivos, revelando o nível da competência profissional, como poderá ser verificado no gênero registro de ocorrência apresentado a seguir.

### **3. O GÊNERO REGISTRO DE OCORRÊNCIA**

O registro de ocorrência constitui-se num gênero do trabalho pertencente ao sistema técnico, uma vez que sua produção ocorre na cena de trabalho, podendo emitir parecer, dar instruções, propor soluções, listar procedimentos.

O propósito comunicativo do registro de ocorrência é explicitar as tarefas inadiáveis ou a serem impreterivelmente executadas, instruindo as equipes de manutenção das indústrias, a fim de prevenir situações que possam ocasionar uma pane no setor de produção. Por isso somos favoráveis à proposição de que

É o propósito comunicativo que conduz as atividades lingüísticas da comunidade discursiva; é o propósito comunicativo que serve de critério prototípico para a identidade do gênero e é o propósito comunicativo que opera como determinante primário da tarefa (SWALES 1990, p.10).

No contexto em que se insere este trabalho, convém ressaltar esse postulado, tendo em vista a relevância atribuída ao propósito comunicativo e às três noções básicas nas quais se fundamentam: comunidade de discurso; gêneros, tidos como uma classe de eventos comunicativos, e tarefas.

Na perspectiva sociointeracionista, o registro de ocorrência é concebido como uma unidade de comunicação verbal em que, do ponto de vista bakhtiniano, verificam-se os três elementos que o caracterizam um gênero textual: a estrutura composicional, o conteúdo temático e o estilo individual.

Nesse aspecto, podemos afirmar que o conteúdo temático do gênero registro de ocorrência é percebido pela articulação das unidades lexicais específicas; a estrutura, pela disposição dessas unidades, e o estilo, pela escolha das mesmas. Embora compreendendo a indissociabilidade desses componentes, poderemos tomá-los como objeto de estudo técnico-científico, relacionado aos gêneros do trabalho, tanto os operacionais como os gerenciais.

O exemplo 1, abaixo, permite a visualização dos componentes constitutivos do gênero registro de ocorrência e ratifica a proposição de que seu conteúdo temático é percebido pela articulação unidades lexicais específicas; a estrutura, pela disposição dessas unidades, e o estilo, pela escolha das mesmas.

#### Exemplo 1

REGISTRO DE OCORRÊNCIAS - FIAÇÃO ÁGUAS BELAS SETOR: MANUTENÇÃO ELÉTRICA	
Funcionário - F <sub>1</sub>	25/04/2004
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Efetuamos inspeção periódica na prensa arqueadora 03 referente a O. S. 15006</li> <li>• Efetuamos inspeção periódica na corte e costura 09 referente a O.S. 17008</li> <li>• Efetuamos inspeções periódicas nos teares 38 e 39 referentes as O. S. 9332 e 9333</li> <li>• Durante a inspeção do tear 39 foi verificado que a tampa traseira do modulo loom control estava solta devido a falta de 02 parafusos foram colocados o parafuso solucionando o problema</li> <li>• Valvuladeira 03 encontramos a mesma parada devido ao cabeçote que não parava quando não havia sacos atuando as suas fotos célula foi retirado o jumper que havia sido feito no inversor do motor do mesmo e colocado para atuar pelo contacto a maquina ficou ok e a liberamos para a produção</li> <li>• Extrusora 02 com o motor principal variando a velocidade foi verificado e constatado que havia uma folga no eixo de acoplamento do taco gerador paramos a máquina e verificamos que os dois rolamentos do taco estava estragados ambos foram substituídos e a maquina ficou ok sendo liberada para a produção</li> </ul>	

**Atenção:**

- 1 - As lâmpadas da área da impressora I, II ficará a partir de hoje 24 horas aceso
- 2 - Existe uma tampa de proteção ventovinha de tear 43 do motor principal solta
- 3 - Vamos efetuar manut. preventiva da corte/costura 7
- 4 - Concluir instalação dos sensores dos teares (H<sub>1</sub>)
- 5 - C<sub>1</sub> arrumar o aquecedor de óleo da ext. I
- 6 - Colocar resistência na adap. II da ext. I
- 7 - Instalar o loga na corte/ costura I
- 8 - Concluir serviço instalação dos teares e bomba da Guararapes
- 9 - Concluir a iluminação da sala de trator
- 10 - Acrescentar lâmpadas na sala de Dr. L<sub>1</sub> e G<sub>1</sub>

Observando sob a ótica do interacionismo sócio-discursivo proposto por Bronckart (1999), verificamos que as condições de produção desse gênero remetem a uma situação de linguagem externa, uma vez que os conhecimentos revelados pelo agente são, impreterivelmente, comuns ao grupo do qual faz parte.

Convém, ainda, nessa perspectiva, situar esse gênero em seu contexto de produção, tanto o físico e como o sociosubjetivo, além de destacar alguns aspectos discursivos e lingüístico-discursivos. Desse modo perceberemos a relevância de seu ensino para a formação técnico-profissional.

O contexto físico revela os parâmetros precisos da ação de linguagem como poderá ser observado no quadro 1, abaixo

Quadro 1

CONTEXTO DE PRODUÇÃO CONTEXTO FÍSICO
<ul style="list-style-type: none"> <li>• LUGAR DE PRODUÇÃO: Empresa onde a ação de linguagem foi efetivada.</li> <li>• MOMENTO DE PRODUÇÃO: cada um dos quatro turnos diários em que se desenvolvem as atividades da manutenção elétrica.</li> <li>• PRODUTOR: cada um dos trabalhadores que compõem a equipe de manutenção elétrica, no momento em que está em efetivo exercício profissional</li> <li>• LEITOR: cada um dos trabalhadores que compõem a equipe de manutenção elétrica, no momento em que substituí um outro companheiro a cada turno e dá continuidade ao trabalho iniciado anteriormente ou para cuja execução da tarefa foi instruído.</li> </ul>

Para situarmos o gênero registro de ocorrência no contexto sociosubjetivo, observamos o papel social do produtor do gênero registro de ocorrência, exemplo 1, com relação a seu interlocutor, exemplo 2.

## Quadro 2

CONTEXTO DE PRODUÇÃO CONTEXTO SOCIOSUBJETIVO
<ul style="list-style-type: none"> <li>• LUGAR SOCIAL: Fiação Águas Belas S.A.</li> <li>• PAPEL SOCIAL DO PRODUTOR: empregado da empresa, que registra ocorrências, prevenindo o setor de possíveis incidentes de natureza elétrica, eletromecânica, eletroeletrônica, bem como promove ou incumbe o leitor em potencial de realizar reparos, concertos ou reposição de equipamentos, dentre outras atividades afins.</li> <li>• POSIÇÃO SOCIAL DO LEITOR: empregado da empresa, que lê as ocorrências, realizando as ações preventivas sugeridas pelo técnico que ele substituiu, a fim de evitar possíveis incidentes de natureza elétrica, eletromecânica, eletroeletrônica. Nessa ação de linguagem, os papéis de produtores e leitores invertem-se, evidenciando o caráter dialógico do gênero textual. Isso garante a continuidade das atividades do trabalho.</li> <li>• OBJETIVO: O objetivo interacional do registro de ocorrências arrolados no exemplo 1 é dar continuidade às ações de trabalho do setor de manutenção elétrica impedindo que haja interrupção das atividades produtivas.</li> </ul>

O exemplo 2, a seguir, no qual encontram-se os registros dos três turnos que completam, com o exemplo 1, o ciclo de um dia, comprova o objetivo do gênero registro de ocorrência. Nele se percebe o caráter dialógico dessa comunicação verbal efetiva e a continuidade das ações do trabalho, ressaltada no contexto sociosubjetivo.

## Exemplo 2

REGISTRO DE OCORRÊNCIAS - FIAÇÃO ÁGUAS BELAS SETOR: MANUTENÇÃO ELÉTRICA		
Funcionário: F <sub>2</sub>	1º turno	26.04.2004
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Concluímos a transferência do tear</li> <li>• Tear 60 com módulo ser querer alterar os comandos. A<sub>1</sub> descobriu que a falta de terra estava danificando o módulo inclusive já está danificando o próprio do tear 60</li> </ul>		
6:00 às 15:00		
Funcionário: F <sub>3</sub>	turno fixo	26.04.2004
<ul style="list-style-type: none"> <li>• O Sr. I<sub>1</sub> e eu fizemos a transferência do tear</li> <li>• Auxiliei os Srs. A<sub>1</sub> e I<sub>1</sub> na averiguação no módulo do tear 60, que por falta de aterramento não estava obedecendo ao comando</li> <li>• Ajudei o Sr H<sub>1</sub> na passagem do cabo para alimentação da bomba no lado da Guararapes</li> <li>• Fiz o aterramento dos teares 59, 60, 61, 62,63, 64 e 65</li> </ul>		
Das 07:30 às 16:30		
Funcionário: F <sub>3</sub>	2º turno	26.04.2004
<ul style="list-style-type: none"> <li>• A extrusora 01 teve uma parada verificamos não encontramos a causa a maquina fora liga e se normalisou logo</li> <li>• Coloquei a tubulação das luminárias na casa das tintas não deu tempo de concluir peço a H<sub>1</sub> para que prossiga</li> </ul>		
Das 15:00 às 22:00		

No plano discursivo, o gênero registro de ocorrência emprega um discurso concernente aos conhecimentos específicos da área da formação técnica do trabalhador-produtor/trabalhador-leitor.

No que diz respeito ao plano lingüístico-discursivo, observam-se, dentre outros, aspectos, o emprego de terminologia específica, a utilização da modalidade coloquial língua escrita, a produção de texto manuscrito, a ausência de uma estrutura rígida, a presença de sintagmas terminológicos, siglas e abreviaturas, bem como destacamos o descuido das normas gramaticais.

Além dos aspectos já ressaltados, verificamos, com base nos exemplos 1 e 2, que a escolha lexical é determinante para mobilizar as competências dos trabalhadores, tendo em vista que os termos empregados nomeiam objetos: equipamentos, conceitos e procedimentos referentes às áreas específicas; o emprego das unidades terminológicas, também merece ser salientado, pois revela o nível de conhecimento técnico-científico do trabalhador com relação a sua área de atuação.

Somando-se essas peculiaridades, temos, ainda, o processo de construção de sentido entre o trabalhador-produtor, o seu dizer e o trabalhador-receptor que é fundamentalmente interativo. Tudo isso nos leva a conceber que o percurso lingüístico-discursivo do gênero registro de ocorrência evidencia as competências mobilizadas pelos trabalhadores para impulsionar o sistema técnico, devido à terminologia empregada, ao conhecimento partilhado e à imprescindível interação comunicativa entre os trabalhadores.

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

Após esta breve exposição, cabe aqui destacar as proposições que motivaram este trabalho e que puderam ser evidenciadas com os exemplos apresentados, demonstrando que o percurso lingüístico-discursivo do gênero registro de ocorrência revela as competências mobilizadas pelos trabalhadores para impulsionar o sistema técnico, bem como comprova a importância desse gênero para o andamento das atividades desenvolvidas nas instâncias sociais que se voltam para a produção de bens e serviços. Contudo, além do aspecto lingüístico-cognitivo aqui revelado e da importância do emprego da terminologia específica, destacamos, também, a imprescindível existência da interação comunicativa entre trabalhador/produtor e trabalhador/leitor, cuja eficiência, impreterivelmente, deve-se ao conhecimento partilhado pelos atores envolvidos nessa ação de linguagem.

A relevância destas constatações reside na sua contribuição para o ensino de língua portuguesa na formação técnico-profissional numa perspectiva interdisciplinar, a fim de que se possibilite aproximar os aspectos lingüístico-cognitivos aplicados na produção de texto escolares, daqueles efetivamente produzidos nos postos de trabalho

## REFERÊNCIAS

- BAKHTIN, M./Volochinov, V.N. **Marxismo e filosofia da linguagem**. 7. ed. São Paulo: Hucitec, 1992.
- BAKHTIN, M. **Estética da criação verbal**. 2. ed. São Paulo: Martins Fontes, 1997.
- BRONCKART, J. P. **Atividade de linguagem, textos e discursos: por um interacionismo sócio-discursivo**. São Paulo: Editora da PUC-SP, EDUC, 1999.
- CARVALHO, Nelly. **Transferência de tecnologia e terminologia**. UFPE: Recife. Mimeo, 2004.

\_\_\_\_\_. **A terminologia técnico-científica:** aspectos lingüísticos e metodológicos. Recife: UFPE, 1991.

\_\_\_\_\_. **Empréstimos Lingüísticos.** Recife: UFPE, 2002.

CHIAVENATO, Idalberto. **Iniciação à administração Geral.** São Paulo: MAKRON Books, (2003).

DOLZ, J. e SCHNEUWELY, B. **Gêneros orais e escritos na escola.** (Org. e trad. ROJO, Roxane e CORDEIRO, Gláís S.). Campinas: Mercado das Letras, 2004.

DUARTE, Francisco e FEITOSA, Vera. **Linguagem e trabalho.** Rio de Janeiro: Lucerna, 1998.

FEITOSA, Vera Cristina Rodrigues. 1999. **Os escritos e o trabalho:** um ensaio de ergonomia (tese de doutorado): Rio de Janeiro: UFRJ, 2004.

KRIEGER, M<sup>a</sup> das Graças e FINATTO, M<sup>a</sup> José B. **Introdução à terminologia:** teoria e prática. São Paulo: Contexto.

LAFACE, Antonieta. Fundamentos da lexicologia. Requisitos para o estudo das linguagens literárias e técnico-científica. In: ANTUNES, Letizia Zini (Org.). Assis/SP: **Arte e Ciência**, p. 255 -278, 1998.

MARCUSCHI, L. A. Gêneros textuais: definições e funcionalidade. In: DIONÍSIO, Ângela; MACHADO, Anna Rachel; BEZERRA, Maria Auxiliadora (Orgs.) **Gêneros textuais & ensino.** Rio de Janeiro: Lucerna, 2002.

OLIVEIRA, Ana M<sup>a</sup>. Pires de e ISQUERDO, Aparecida Negri (Orgs.). **As ciências do léxico: lexicologia, lexicografia, terminologia.** Campo Grande: UFMS, 2001.

SOUZA-E-SILVA, M. Cecília P. e FAITA, Daniel (Orgs.). **Linguagem e trabalho.** São Paulo: Cortez, 2002.