

UNIVERSIDADE DO VALE DO RIO DOS SINOS
CIÊNCIAS HUMANAS
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM EDUCAÇÃO

ÂNGELA BEATRIZ CAVALLI RODRIGUES

UM OLHAR SOBRE A CONSTITUIÇÃO DOS SABERES DO TRABALHO DOS
LEITURISTAS DE HIDRÔMETROS

São Leopoldo

2006

ÂNGELA BEATRIZ CAVALLI RODRIGUES

UM OLHAR SOBRE A CONSTITUIÇÃO DOS SABERES DO TRABALHO DOS
LEITURISTAS DE HIDRÔMETROS

Dissertação apresentada como requisito parcial para obtenção do título de Mestre em educação ao Programa de Pós-Graduação em Educação da Universidade do Vale do Rio dos Sinos - UNISINOS.

Orientadora: Dr^a. Maria Clara Bueno Fischer

São Leopoldo

2006

Ficha Catalográfica:

379.5 Rodrigues, Ângela Beatriz Cavalli.
R696L Um olhar sobre a constituição dos saberes do trabalho dos
leituristas de hidrômetros. / Ângela Beatriz Cavalli Rodrigues.
– São Leopoldo: UNISINOS, 2005. 186p. il.

(Dissertação apresentada como requisito parcial para obtenção do título de Mestre em Educação ao Programa de Pós-Graduação em Educação da Unisinos). / Orientadora: Maria Clara Bueno Fischer.

1. Educação organizacional 2. Servidor Público – educação profissional 3. DMAE - RS. I. Título. II. Fischer, Maria Clara Bueno.

Bibliotecária responsável: Andréia Wojcicki - CRB10/1246

ATESTADO

ATESTO, para os devidos fins, conforme consta nos assentamentos da Universidade do Vale do Rio dos Sinos - UNISINOS, que **ÂNGELA BEATRIZ CAVALLI RODRIGUES**, aluna do Programa de Pós-Graduação em Educação - nível de Mestrado, realizou, em sessão pública, a Defesa da Dissertação intitulada “UM OLHAR SOBRE A CONSTITUIÇÃO DOS SABERES DO TRABALHO DOS LEITURISTAS DE HIDRÔMETROS”, defendida no dia 29 de março de 2006.

ATESTO, ainda, que a banca examinadora foi constituída Maria Clara Bueno Fischer (Orientador), pela Prof^a. Dr^a. Rute Ângela Baquero e pela Prof^a. Dr^a. Eloísa Helena Santos.

São Leopoldo, 29 de março de 2006.

Eusébio Schneider

Coordenador de Registros Acadêmicos

DEDICATÓRIA

Dedico este trabalho às duas pessoas mais importantes de minha vida: minha mãe e minha irmã.

Tornar o meu sonho realidade foi possível graças ao amor, à força, ao carinho e à compreensão que delas recebi em todos os momentos dessa caminhada.

Essa dedicação é acompanhada do meu amor, respeito e agradecimento por tudo que fazem por mim. Que Deus as abençoe!

AGRADECIMENTOS

Agradeço:

A Deus pela vida.

A meus pais que me proporcionaram condições de estudo e aprendizado.

Às minhas amigas: Délia Cristina, Ione Maria, Mara Regina e Zilá Teresinha, que souberam compreender os meus momentos de distanciamento do nosso grupo.

Ao Departamento Municipal de Água e Esgoto local onde me iniciei no mundo do trabalho. Espaço que tem contribuído para meu crescimento pessoal e de aprendizagem.

Aos meus colegas de trabalho da Divisão de Recursos Humanos.

Aos trabalhadores da Seção de Leitura, local onde realizei minha pesquisa.

Aos professores do Programa de Pós-Graduação em Educação da UNISINOS que contribuíram para meu crescimento; dedico um abraço especial às professoras Rute Vivian Ângelo Baquero e Beatriz Teresinha Daudt Fischer.

Aos colegas que ingressaram comigo em 2004 no mestrado em Educação da Unisinos.

Aos colegas mestrandos e doutorandos com os quais, além de “compartilharmos” a mesma orientadora, muito aprendi: Daisy da Silva Guedes, Neuza Tito, Rosângela Fritsch, Leandro Rogério Pinheiro, Cassilda Salete Prigol, Euli Marlene Steffen, Vera Schmitz e Dalmo Souza.

À Rosângela Polli e à Loi, pela incansável ajuda que me prestaram na secretaria do PPG em Educação.

À Unisinos.

À Ivonir, pelo trabalho de revisão e pela dedicação.

A todos que, direta ou indiretamente, estiveram comigo nessa caminhada, o meu reconhecimento e agradecimento.

AGRADECIMENTO ESPECIAL

À Maria Clara Bueno Fischer, agradeço por ter acreditado no meu projeto e por ter me conduzido de maneira firme e fraterna, mostrando-me o caminho a ser seguido. Se, no começo de tudo, era a minha orientadora, é, agora, uma amiga.

*“Pode-se viver no mundo uma vida magnífica,
quando se sabe trabalhar e amar, trabalhar
pelo que se ama e amar aquilo em que se
trabalha”.*

Tolstoi

RESUMO

Esta dissertação é resultado de uma pesquisa de mestrado realizada no Programa de Pós-Graduação em Educação da Universidade do Vale do Rio dos Sinos - UNISINOS. A pesquisa situa-se no campo de estudos Trabalho e Educação e parte do entendimento de que o local de trabalho é um espaço educativo.

Através de uma pesquisa qualitativa, investiga os saberes do trabalho de treze servidores públicos responsáveis pela leitura do consumo de água de uma capital brasileira, Porto Alegre. Para compreensão e análise dos dados pesquisados foi realizado um diálogo com autores que estudam a respeito da educação, do trabalho e dos saberes: Acácia Eneida Kuenzer, Bernard Charlot, Eloísa Helena Santos, Miguel Arroyo, entre outros.

A pesquisa objetiva, desta forma, contribuir com os estudos que vêm sendo realizados acerca do saber prescrito e do saber real produzidos em situações de trabalho, olhando-os a partir do trabalho realizado na esfera pública.

Palavras-chave: educação, qualificação profissional, saberes em situação de trabalho, servidor público, trabalho como princípio educativo.

ABSTRACT

This paper is the result of a research undertaken for master degree certification. It was done at the Post Graduation Program on Education in the Universidade do Vale do Rio dos Sinos – UNISINOS. The research is set in the field of work and education studies and takes into account that the workplace is an educational place.

Through a qualitative research, it investigates the workplace learning of thirteen public workers responsible for the water consume-reading of Capital of the Brazilian State of Rio Grande do Sul, Porto Alegre. For research data comprehension and analysis, a review of literature of some authors who have studied about education, knowledge and work was done; authors such as Acácia Eneida Kuenzer, Bernard Charlot, Eloísa Helena Santos and Miguel Arroyo, among others.

Thus, this research aims to contribute with recent studies about prescript and real knowledge produced at the workplace, taking them from the public area starting-point.

KEY WORDS: Education, Professional Qualification, Knowledge in Working Situation, Public Worker, Work as an Educational Starting-point.

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO	18
1 REVISITANDO O LOCAL PESQUISADO.....	21
1.1 CRIAÇÃO DO DEPARTAMENTO MUNICIPAL DE ÁGUA E ESGOTOS.....	28
1.2 SITUANDO O CAMPO ESPECÍFICO DE PESQUISA NA ESTRUTURA ORGANIZACIONAL DO DMAE	30
1.2.1 Seção de Leitura	33
2 O QUÊ, PARA QUÊ, POR QUE PESQUISAR SABERES EM SITUAÇÕES DE TRABALHO.	38
2.1 POR QUE PESQUISAR OS SABERES PRODUZIDOS EM SITUAÇÃO DE TRABALHO?	38
2.2 OBJETIVOS E PERGUNTA CENTRAL.....	50
3 A PESQUISADORA	52
4 METODOLOGIA.....	60
4.1 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS PARA COLETA DOS DADOS	60
4.1.1 Perfil dos entrevistados.....	60
4.1.2 Os instrumentos metodológicos: entrevistas, consulta a documentos e visitas.....	67
4.2 PROCEDIMENTOS ADOTADOS PARA O TRATAMENTO DOS DADOS COLETADOS	78
5 COMPREENDENDO OS DADOS.....	84
5.1 ESSA “COISA” DE TRABALHAR COM O PÚBLICO	92
5.2 USUÁRIOS: ELES E ELAS TÊM UM PAPEL FUNDAMENTAL	95
5.3 A FAMÍLIA E A ESCOLA SÃO A “BASE DE TUDO”	107
5.4 LER HIDRÔMETROS - A TAREFA ESPECÍFICA	132
6 COMO SE CONSTITUEM OS SABERES PARA O TRABALHO DOS E DAS LEITURISTAS	153
6.1 SABERES ADVINDOS DA VISÃO ORGANIZACIONAL	154
6.2 SABERES ADVINDOS DA RELAÇÃO COM A CHEFIA.....	157
6.3 SABERES ADVINDOS DA RELAÇÃO COM O USUÁRIO	162

6.4 UNINDO OS SABERES E ENCAMINHANDO-OS À CONCLUSÃO	168
COMENTÁRIOS À GUIA DE CONCLUSÃO	175
OBRAS CONSULTADAS	178
ANEXOS	182

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Figura 1 - Hidráulica Moinhos de Vento.....	28
Figura 2 - Níveis Hierárquicos do Departamento Municipal de Água e Esgotos - DMAE...	30
Figura 3 - Situando a Superintendência Comercial (local de trabalho dos pesquisados) e a Superintendência Administrativa Financeira (local de trabalho da pesquisadora)...	31
Figura 4 - Situando a Seção de Leitura.....	33
Figura 5 - Sala dos Leituristas	38
Figura 6 - Vista das Kombis que transportam os leituristas.....	70
Figura 7 - Vista da entrada do prédio da Seção de Leitura.....	70
Figura 8 - Rua do Bairro Partenon - percorrida na segunda visita.....	73
Figura 9 - Vista das casas construídas nos morros de Porto Alegre - Bairro Partenon.....	74
Figura 10 - Coletor de dados - equipamento utilizado para efetuar a leitura do hidrômetro...	75
Figura 11 - Ferro com espelho - instrumento criado e utilizado pelos leituristas.....	75
Figura 12 - Relação Pesquisadora/Pesquisados/Objeto da Pesquisa.....	87
Figura 13 - Exemplo de usuário que facilita a atividade do leiturista.....	127
Figura 14 - Exemplo de usuário que dificulta a atividade do leiturista.....	127
Figura 15 - Hidrômetro instalado no interior da garagem.....	169

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 - Perfil dos leituristas pesquisados.....	64
Quadro 2 - Análise das respostas de cada um dos sujeitos pesquisados.....	77

LISTA DE TABELA

Tabela 1- Roteiro de Entrevista.....	66
--------------------------------------	----

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

BID - Banco Interamericano de Desenvolvimento

CEEE - Companhia Estadual de Energia Elétrica

DASP - Departamento Administrativo do Serviço Público

DG - Direção Geral

DMAE - Departamento Municipal de Água e Esgotos

DSC - Discurso do Sujeito Coletivo

DVC - Divisão Comercial

DVI - Divisão de Instalações

ISO - International Organization for Standardization

OP - Orçamento Participativo

PETROBRAS - Petróleo do Brasil

PROCEMPA - Companhia de Processamento de Dados do Município de Porto Alegre

INTRODUÇÃO

“UM OLHAR SOBRE A CONSTITUIÇÃO DOS SABERES DO TRABALHO DOS LEITURISTAS DE HIDRÔMETROS” é o nome dado à pesquisa de cunho qualitativo, realizada com treze servidores públicos, responsáveis pela leitura do consumo de água da capital porto-alegrense. Esses e essas trabalhadoras são conhecidos pelo nome de “leituristas”. São servidores públicos que percorrem a cidade de Porto Alegre para efetuar a leitura dos hidrômetros dos prédios residenciais, comerciais e públicos. Lidam, portanto, diária e diretamente, com os cidadãos, pois para a realização dos serviços acontece uma interlocução com os usuários.

Partindo do pressuposto de que o espaço de trabalho é um espaço educativo, decidi fazer uma investigação com esses e essas trabalhadoras para conhecer e compreender quais os saberes que produzem em situações de trabalho. A oportunidade que os leituristas têm de se relacionarem com os cidadãos porto-alegrenses também contribuiu para a minha curiosidade investigativa, pois o seu saber é construído na relação com o outro, e esse outro pode ser o colega de trabalho e também o cidadão. Ao ler sobre o tema da *accountability*¹ em que se discute que o cidadão deve assumir e cobrar seus direitos, ou seja, acompanhar e exigir do

¹ *Accountability* é um conceito que vincula a qualidade da gestão governamental e o nível da democracia com a prestação de contas que o poder público presta aos cidadãos. Refere-se, portanto, à capacidade que esses possuem de monitorar as ações governamentais. Apesar de esse conceito estar mais presente nas democracias dos países com maior desenvolvimento político, já vem sendo incorporado na democracia latino-americana.

Estado serviços que atendam às necessidades dos cidadãos, a pesquisa me permitiu compreender a importância do usuário porto-alegrense na prestação do serviço público.

Para realizar a análise dos dados optei por dialogar com estudiosos do tema das relações entre educação, trabalho e saberes, como: Acácia Eneida Kuenzer, Bernard Charlot, Eloísa Helena Santos e Miguel Arroyo, entre outros.

A dissertação está dividida em seis capítulos. No primeiro capítulo, apresento o local pesquisado e, para atingir o proposto, informo sobre a criação do Departamento Municipal de Água e Esgotos, DMAE; o modo como ele está estruturado. No segundo capítulo, apresento as razões e, principalmente, os objetivos específicos a que me propus ao realizar a pesquisa com os e as leituristas do DMAE. A pesquisa não se justifica somente pelas razões apresentadas no capítulo dois, pois tenho relação estreita com o tema desenvolvido. Por essa razão, o capítulo três destina-se a narrar sobre o meu interesse pelo mestrado em Educação, a minha construção como pesquisadora e estudiosa dos temas referidos, que muito me inquietam. Sem definir a metodologia, torna-se impossível realizar uma investigação; a que foi utilizada na pesquisa é apresentada no quarto capítulo. O capítulo cinco é destinado a apresentar a análise dos resultados alcançados e está dividido em quatro subtítulos. O primeiro trata sobre o tema das experiências de vida como formação, na perspectiva de Josso (2004); o segundo, numa rápida abordagem sobre a globalização e exclusão social, traz algumas reflexões a respeito da cidadania e analisa como e o que ocorre na relação entre o leiturista e o usuário porto-alegrense consumidor de água. No subtítulo três, analiso a importância da educação, da família e da escola na vida dos e das trabalhadoras pesquisados. Como e onde é adquirida a qualificação para o trabalho que realizam diariamente nas ruas da cidade também é tratado e, na última parte deste capítulo, o trabalho e os saberes prescritos e realizados são analisados e estudados. O último capítulo é destinado a uma reflexão geral

sobre todos os temas abordados na pesquisa, em especial como são construídos os saberes para e no trabalho dos e das leituristas do DMAE.

Tive uma grande satisfação na realização da pesquisa, bem como tenho uma expectativa de estar contribuindo com os estudos realizados sobre os saberes do trabalho.

1 REVISITANDO O LOCAL PESQUISADO

Os leituristas são servidores públicos municipais da cidade de Porto Alegre, capital do Estado do Rio Grande do Sul, e trabalham no Departamento Municipal de Água e Esgotos, DMAE. O nome correto do cargo que exercem no DMAE é Agente de Serviços Externos, no entanto nem todos os agentes de serviços externos são leituristas.

Tu és leiturista?¹

Sim, sou agente de serviço externo, sou leiturista.

Por que vocês são chamados de leituristas? Essa denominação é antiga?

Sim. A nossa função, quando foi feito o Plano de Carreira, no tempo do Alceu Collares², eu acho, mudou. A gente era apontador, aí mudou, passaram a gente para Agente de Serviços Externos. O apontador fazia uma séria de coisas, eles restringiram isso aí, a gente já tem uma restrição. [...] Isso, a gente chamava leiturista porque era quem fazia a leitura dos hidrômetros. [...] Leiturista porque todo mundo conhece como leiturista. É o único que vai lá: “o leiturista teve aqui”, então tu já sabes. É a mesma coisa com a CEEE, “O leiturista da CEEE teve aqui”, aí tu já sabe que foi o rapaz da CEEE que foi lá fazer a leitura (Leiturista 3).

Como já dito, a pesquisa foi realizada com os Agentes de Serviços Externos, ou dito de outra forma, com os leituristas que, nas suas atividades diárias, realizam a leitura dos hidrômetros da capital porto-alegrense e que estão lotados no Setor de Leitura. Feitos esses esclarecimentos, informo que, no decorrer do trabalho, utilizarei o nome já consagrado “leituristas”.

¹ Anuncio que ao longo da dissertação alguns dos depoimentos dos leituristas foram repetidos. Esse procedimento foi adotado porque durante a análise dos dados obtidos ficou claro que uma mesma fala ilustrava mais de um tema estudado e pesquisado.

² Alceu Collares foi Prefeito de Porto Alegre no período de 1985 a 1988.

Apresentarei a seguir, resumidamente, a história da criação³ do DMAE, bem como a sua estrutura organizacional. Após, situarei o local específico onde foi realizada a pesquisa no DMAE e, nesse item, apresentarei o local em que os sujeitos pesquisados desenvolvem suas atividades.

Antes, porém, trago algumas reflexões teóricas a respeito da administração e do serviço público, contribuindo, assim, para situar de forma mais ampla e teórica o lugar da pesquisa.

Wels (2003), ao discutir a respeito do papel das assessorias de comunicação social na esfera pública, traz elementos importantes a respeito das características da administração pública.

A autora reporta-se a Waldo (1976) e Peres (1987) para falar a respeito da administração pública e do serviço público respectivamente. A administração pública é apresentada como “a organização e a gerência de homens e materiais para a consecução dos propósitos de um governo” (WALDO, 1976 *apud* WELS, 2003), e o serviço público é caracterizado pelos serviços que presta à comunidade com o objetivo de atender “as necessidades básicas e secundárias de todos os homens de uma sociedade” (PERES, 1987 *apud* WELS, 2003).

Wels (2003) diz que, com a transição dos estudos das teorias da administração para a teoria das organizações, na década de 50, as organizações passam a ser vistas como sistemas e a administração visa à eficiência. A autora apresenta alguns exemplos de expressões como “grupo empresarial”, “redes de relação e orientações partilhadas”, “objetivos e propósitos específicos” para facilitar o entendimento que a organização traz no seu conceito “uma rede

³ As informações sobre a história de criação do DMAE foram retiradas do livro de: FERREIRA, André. **Histórias do abastecimento de água em Porto Alegre**. Coordenação de Comunicação Social - DMAE. Porto Alegre: Gráfica do DMAE, 1991.

interligada de idéias que ora se repetem, ora se complementam, mas que nunca são excludentes entre si” (WELS, 2003). A autora vai além, ao refletir que, nas organizações, nem todas as atividades desenvolvidas estão relacionadas com as atividades fins, pois ocorrem as atividades-meios, as informais e as relacionadas com o ambiente externo. Dar-se conta disto é importante para poder compreender a organização sob dois aspectos: um que considera a organização como um todo e outro que desmembra a organização em partes menores, e então, ao desmembrá-la, percebe-se que cada parte contém uma organização. No que diz respeito às organizações públicas, que possuem o objetivo específico de atender as necessidades dos cidadãos, estas possuem aspectos semelhantes às organizações privadas, mas também possuem diferenças.

Numa concepção ampla, organização pública e privada se assemelham, entretanto, há fronteiras diferenciadas que percorrem aspectos referentes à transitoriedade dos cargos públicos, políticas de pessoal, gerenciamento de finanças, projetos de desenvolvimento econômico e social e proteção dos interesses públicos (bem-estar público).

Além desses aspectos, as organizações públicas caracterizam-se por um perfil burocrático, onde a rigidez da estrutura hierárquica representa, muitas vezes, entraves para decisões e execução de serviços, repercutindo negativamente junto à opinião pública, e estendendo uma impressão singular para todo o complexo administrativo governamental (WELS, 2003).

Segundo Schwartzman (1984), a abertura política no Brasil afetou a função pública de duas maneiras. A primeira é a crítica aos funcionários públicos que não submetem suas decisões técnicas às imposições político-partidárias, e a segunda é o fato de o emprego público ter se tornado uma “moeda” política: em troca de apoio político emprega-se alguém num cargo público.

O autor também lembra que é comum, a cada troca de governo, que os funcionários ligados à antiga administração e que ocupavam cargos estratégicos e gerenciais sejam substituídos por outros mais próximos à nova administração. Esse critério político de distribuição de cargos, de acordo com Schwartzman (1984), coloca num segundo plano outros

mecanismos, como, por exemplo, a admissão e a promoção no serviço público. O mesmo autor, no entanto, coloca que esta situação não é exclusivamente político-partidária, mas que há uma descrença por parte da população quanto ao mérito e à competência dos técnicos para atenderem as necessidades sociais.

Em amplos setores da sociedade, na oposição como no governo, parece ter-se generalizado a idéia que “os técnicos” já tiveram sua oportunidade e a desperdiçaram - por se isolarem nas torres de marfim de seus gabinetes refrigerados, e por cuidarem, sobretudo de seus interesses pessoais e corporativos, antes que dos nacionais. Seria agora chegada à hora dos políticos, que conheceriam melhor a realidade do país, de seu povo, e que por isto poderiam, quando necessário, dizer aos ‘técnicos’ o que fazer (SCHWARTZMAN, 1984).

A preocupação com a desqualificação da função pública é bastante antiga, tanto que a Constituição de 1937 previa a criação de um órgão, subordinado diretamente à Presidência da República, com o objetivo de aprofundar a reforma administrativa destinada a organizar e a racionalizar o serviço público no país. Em 1938, o Departamento Administrativo do Serviço Público - DASP⁴ foi criado com o objetivo de organizar o serviço público brasileiro com base no mérito e competência. E, em 1967, através do Decreto-Lei 2005, houve uma reorganização do sistema administrativo brasileiro visando aumentar ainda mais a eficiência do serviço público. Sem a intenção de entrar no mérito do DASP e do Decreto-Lei nº. 200/67, o que julgo relevante para a pesquisa é a afirmação de Schwartzman (1984) de que a crise no sistema político ainda perdura.

Assim, num primeiro momento, poderíamos pensar que a administração pública está dividida em dois lados. De um lado a administração dos técnicos e, do outro, a administração

⁴ Coerente com os princípios do Estado Novo, o DASP via uma incompatibilidade entre a 'racionalidade' da administração e a 'irracionalidade' da política. Pretendia estabelecer uma maior integração entre os diversos setores da administração pública e promover a seleção e aperfeiçoamento do pessoal administrativo por meio da adoção do sistema de mérito, capaz de diminuir as injunções dos interesses privados e político-partidários na ocupação dos empregos públicos. Disponível em: <http://www.cpdoc.fgv.br/nav_historia/htm/anos37-45/ev_poladm_dasp.htm>. Acesso em: 27 nov. 2005.

⁵ O Decreto Lei 200 de 25/02/1967 dispõe sobre a Organização da Administração Federal, Estabelece Diretrizes para a Reforma Administrativa e dá outras Providências.

dos políticos, mas pensar desta forma é pensar equivocadamente. De acordo com Schwartzman (1984), seriam dois os equívocos: o da “administração científica” e o da “burocracia de Max Weber”.

A administração pública técnica é defendida pelos que não aceitam a intervenção política na esfera pública, daí a necessidade de uma administração racional e científica, mas na verdade esse tipo de administração nunca aconteceu na sua totalidade.

Basta examinarmos os currículos dos cursos brasileiros em administração pública para dar-mo-nos conta de que eles sempre foram, no máximo, uma junção pouco integrada de noções gerais de ciências sociais, direito, economia, contabilidade e algumas técnicas administrativas. Sabemos que os princípios administrativos desenvolvidos por Taylor e Fayol, e que tanta voga tiveram em nosso meio, jamais chegaram a funcionar efetivamente nem mesmo no interior dos sistemas industriais, para os quais foram concebidos; e que devem ser entendidos, antes de tudo, como ideologias empresariais e administrativas para o controle da força do trabalho, e não como ‘princípios científicos’ em si mesmos (SCHWARTZMAN, 1984).

Enfim, a administração pública racional e científica serviu, segundo esta perspectiva, mais para controlar os servidores públicos do que proporcionar um caráter científico à administração pública. Quanto à teoria da burocracia de Max Weber, Schwartzman (1984) diz que este apresentou uma listagem com as características da burocracia racional em que a pessoa era separada do cargo, ou seja, havia regras escritas para todos os atos públicos, os funcionários eram neutros em relação ao conteúdo de seus atos, entre outras coisas. A Teoria Weberiana apresentava as características que a administração pública deveria ter para atender o governo, no entanto não deixa claro que os administradores não possam ter interesses pessoais em suas ações.

Não é a existência de uma ciência administrativa que permite o surgimento de um serviço público digno e competente; ao contrário, é a existência de condições políticas e sócio-culturais necessária à dignificação do serviço público que pode, inclusive, conduzir a tentativas de organização de algo que poderia aproximar-se a uma ‘ciência administrativa’ (SCHWARTZMAN, 1984).

Penso que as diferenças e as semelhanças entre as organizações privadas e as públicas, bem como o caráter científico da administração pública e a teoria de Weber acima colocados são importantes para nos mostrar que, talvez, o serviço público não reproduza o modelo *taylorista-fordista* na sua totalidade; sofre, porém, suas influências. Afinal, vivemos numa sociedade cujo modelo hegemônico é o capitalista. Ainda hoje, as mudanças na administração pública são necessárias: “como resultado do ritmo mais intenso do desenvolvimento socioeconômico, a gestão pública tem apresentado necessidades de mudanças, não só em seus papéis e funções, mas também em seus valores e filosofias” (MOTTA e BANDEIRA, 2003, 21).

De acordo com esses autores, a autonomia administrativa gera uma maior responsabilidade política. “As mudanças mais recentes levam à concessão de maior poder discricionário aos agentes públicos, quase similar ao existente em empresas privadas” (MOTTA e BANDEIRA, 2003, 21). Para eles, ao incorporar práticas e valores da esfera privada para a esfera pública, esta altera o seu conceito e, também, o modo de relacionar-se com o público. Assim, essas mudanças reconhecem a individualidade do cidadão e a individualidade do servidor público que estará no seu poder de decisão e ação.

Por concederem maior autonomia aos funcionários sobre decisões que afetam a coletividade, as mudanças recentes instituem novas dimensões de responsabilidade decorrentes não somente das expectativas que o público possui com relação à administração pública como também das tarefas definidas estrutural e politicamente (MOTTA e BANDEIRA, 2003, 22).

Em relação à autonomia dos leituristas acredito que esteja, ainda, fortemente vinculada a realização da rotina diária de “ler hidrômetros”, como, por exemplo, a criação de instrumentos que facilitam o seu trabalho. Mas a autonomia também está presente no contato diário que estabelecem com a população quando fornecem informações sobre o Departamento ou sobre a Prefeitura.

As colocações acima sobre as características da administração pública e do serviço público são abrangentes, mas proporcionam uma visão geral do espaço público e que a administração tem sofrido mudanças na sua organização e estrutura, afinal o que é produzido no macro tende a ser reproduzido no micro. Um exemplo é o DMAE, que pertence ao espaço público municipal e está passando por uma reestruturação organizacional⁶. A reestruturação que está sendo realizada no DMAE é exigência de um contrato de empréstimo assinado, em 1998, entre a Prefeitura de Porto Alegre com o Banco Interamericano de Desenvolvimento - BID. Entre as exigências está a elaboração e a implantação de uma nova estrutura organizacional para o DMAE com o objetivo de melhorar ainda mais a eficiência dos serviços prestados por esta autarquia.

Atender a exigência do BID pode ser a oportunidade de dar ouvido e voz à autonomia dos saberes prescrito e real que existem no Departamento e que são criados e recriados conforme as necessidades de trabalho. Os saberes do trabalho podem ser o ponto de partida para pensar a gestão voltada à eficiência.

Tão importante quanto a reflexão teórica sobre a administração pública e o serviço público acima apresentado, é trazer algumas considerações a respeito do conceito de espaço público e privado.

A separação do público e do privado já acontecia na Grécia. Para os gregos a esfera pública era o lugar onde os homens podiam mostrar sua unicidade, sua autoridade através do discurso e da ação, possibilitava que todos os cidadãos fossem ouvidos e vistos. Enquanto que a esfera privada era regida pela necessidade e, nesse espaço, os homens estavam privados de expressarem seus sentimentos e pensamentos, cabendo-lhes apenas a dedicação às atividades de trabalho e comércio.

⁶ A mudança da estrutura organizacional do DMAE teve início em 2003 com a contratação de uma empresa de consultoria que apresentou sua proposta ao corpo diretivo do Departamento no final de 2004. Atualmente a proposta está sendo analisada pelas Superintendências e seus diretores.

Segundo Duarte (2000), a separação entre o público e o privado sofreu modificações, sendo analisado atualmente como que se ligando um ao outro.

A vida privada e os espaços públicos não constituíram uma realidade natural, mas sim uma realidade histórica. Não existe uma vida privada de limites definidos para sempre, ou mesmo um espaço público por excelência, e sim um recorte variável da atividade humana entre a esfera privada e a esfera pública. A vida privada só tem sentido em relação à vida pública (DUARTE, 2000, 259).

Duarte (2000) lembra que foi Rousseau quem esclareceu a questão da separação do público e privado nas sociedades capitalistas ao verificar que enquanto o público necessita de espaço para o exercício da cidadania ativa, o privado se fecha em grupos de pessoas com necessidades individualizadas e de competição entre si.

Assim, anuncio que utilizarei no decorrer do trabalho a expressão “espaço público” ou “esfera pública” como o local onde ocorre a vontade política, no qual insiro o local pesquisado. É nesse espaço “público” que também ocorre a relação com outro objeto importante para a pesquisa que é o usuário, pois conforme bem coloca Duarte (2000): “a vida privada só tem sentido em relação à vida pública”.

1.1 CRIAÇÃO DO DEPARTAMENTO MUNICIPAL DE ÁGUA E ESGOTOS

As primeiras informações sobre o abastecimento de água para a cidade datam de 1772. Até então, os moradores da cidade buscavam água no Guaíba. No ano de 1779, a Câmara Municipal autorizou a construção de duas fontes públicas supridas por vertente natural – uma na antiga várzea, abaixo da atual Praça Argentina, e outra na Rua Nova do Poço, hoje Rua Jerônimo Coelho, situadas no centro da cidade.

Em 1861, a Intendência Municipal firmou contrato com a Companhia Hidráulica Porto-Alegrense para que essa abastecesse a capital com água potável captada no Arroio Sabão. Em 1886, a Hidráulica Guaibense, autorizada por Carta Imperial de D. Pedro II,

instalou seus reservatórios no bairro Moinhos de Vento, funcionando até 1904, quando passou a chamar-se Seção de Abastecimento Municipal. Esta recebeu, mais tarde, outras denominações: Seção Hidráulica Municipal (em 1909), Serviços de Instalações Domiciliares (em 1911), em 1919, Serviços Industriais e, em 1928, foi criada a primeira Diretoria Geral de Saneamento.

Devido às dificuldades financeiras dessa Diretoria, surgiu, no início dos anos 60, a possibilidade de um empréstimo financeiro junto ao Banco Interamericano de Desenvolvimento (BID). Entre suas exigências, porém, estava a de que o órgão encarregado do serviço de saneamento fosse autônomo, auto-sustentável e com contabilidade própria. Desse modo, através da Lei 312 de 15 de dezembro de 1961, foi criado o Departamento Municipal de Água e Esgotos, o DMAE.

As exigências do BID vão ao encontro da reflexão teórica acerca da administração e do serviço público realizada no item anterior no que diz respeito à teoria das organizações que se preocupa com a eficiência das administrações. Talvez, ao exigir um órgão de saneamento autônomo, auto-sustentável e com contabilidade própria, o Banco Interamericano de Desenvolvimento estivesse intencionado se não a acabar, pelo menos diminuir os percalços que dificultam as tomadas de decisão e a execução dos serviços nas organizações públicas, repercutindo, assim, positivamente frente à opinião pública.

Figura 1: Hidráulica Moinhos de Vento⁷



1.2 SITUANDO O CAMPO ESPECÍFICO DE PESQUISA NA ESTRUTURA ORGANIZACIONAL DO DMAE

O DMAE é responsável pela captação, tratamento e distribuição de água à população porto-alegrense e, igualmente, pela captação e tratamento dos esgotos cloacais da cidade. O Departamento conta com um número⁸ significativo de servidores públicos para atender a população de 1.416.364 habitantes⁹.

Este órgão possui oito níveis de chefias, sendo que a instância máxima de poder é a Direção-Geral, que conta com a assessoria direta das equipes de Coordenação e Planejamento,

⁷ As fotografias foram tiradas pela pesquisadora. As fotografias tiradas nas dependências do DMAE foram autorizadas pelo capataz responsável pelos leituristas sendo que as mesmas foram editadas a fim de resguardar a identidade dos leituristas fotografados.

⁸ De acordo com a Intranet do DMAE, o Departamento, em outubro de 2005, contava com 2.607 servidores ativos. São servidores ativos: Estatutários + CLT + Cargos em Comissão + Cedidos de terceiro ao DMAE - Cedidos para terceiros. Disponível em: <<http://intranetdmae/>>. Acesso em: 26 dez. 2005.

⁹ De acordo com pesquisa realizada no site do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística - IBGE. Disponível em: <<http://www.ibge.gov.br/cidadesat/default.php>>. Acesso em: 01 set. 2005.

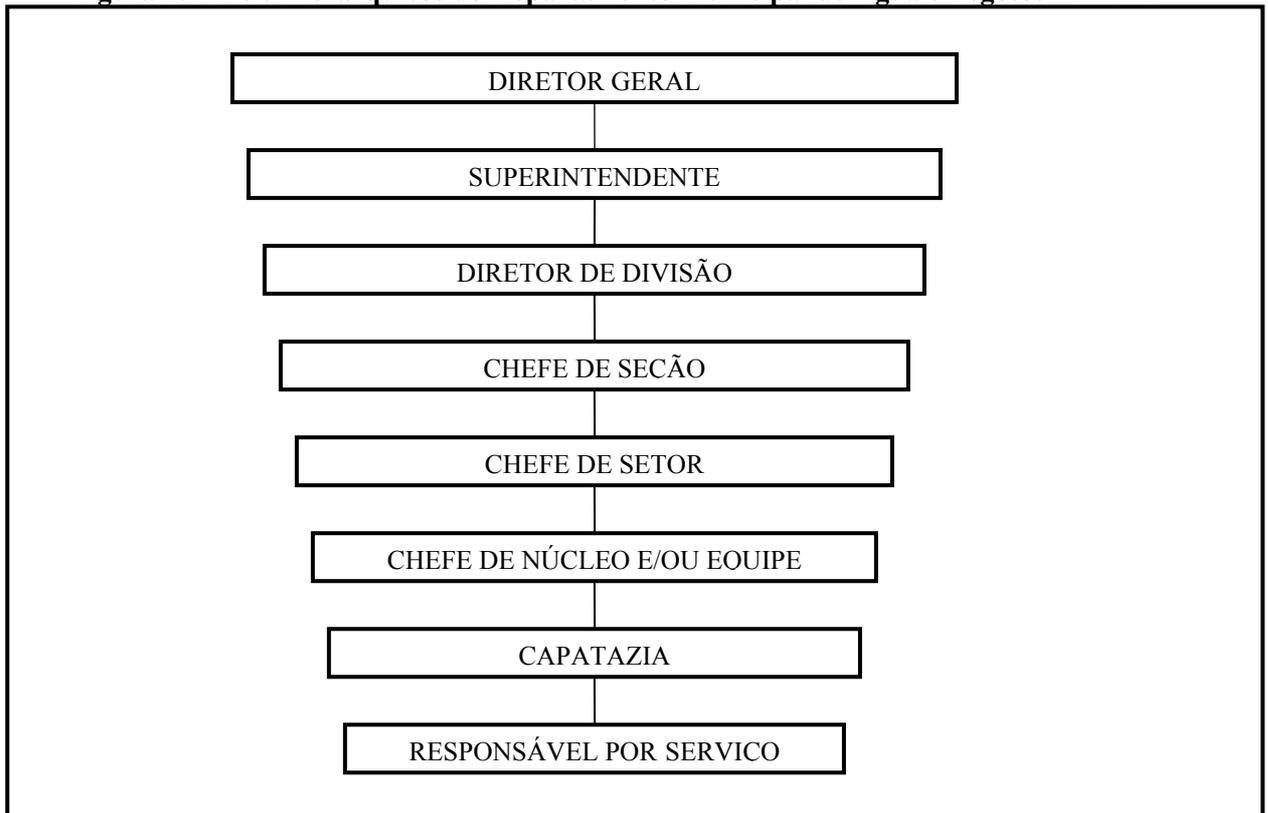
da Consultoria Jurídica, da Unidade Técnica e do Conselho Deliberativo. O segundo nível hierárquico é composto pelas Superintendências; após, as divisões que são subdivididas em seções e setores. Há também as chefias de núcleos ou equipes de apoio administrativo, as chefias de capatazias e os responsáveis de serviço, totalizando, assim, os oitos níveis hierárquicos.

São quatro as superintendências que administram as divisões do DMAE, a saber: a Superintendência Administrativa Financeira – responsável pelas políticas de pessoal. A pesquisadora está vinculada a esta Superintendência, trabalhando na Divisão de Recursos Humanos; a Superintendência de Operações – responsável pelas atividades relativas aos serviços de água, esgoto, tratamento, manutenção e repavimentação; a Superintendência de Desenvolvimento – responsável pelo controle e execução das atividades relativas à pesquisa, planejamento e obras e a Superintendência Comercial – responsável pelo desenvolvimento das atividades de arrecadação e de instalações prediais. As atividades pelas quais as superintendências são responsáveis são independentes, embora estejam inter-relacionadas. As Superintendências de Operação e de Desenvolvimento possuem um caráter operacional, pois tratam diretamente das obras e do saneamento, enquanto que as superintendências Administrativa e Comercial são de caráter administrativo.

A Superintendência Comercial trata diretamente com os cidadãos porto-alegrenses pela natureza do serviço que as duas divisões, a ela subordinada, realizam. Enquanto a Divisão de Instalações - DVI é responsável pela liberação dos projetos hidráulicos, pelas ligações de água e, também, pelo corte das ligações com débitos; a Divisão Comercial - DVC, entre outras atividades, é responsável, pela leitura dos hidrômetros da cidade de Porto Alegre e pela a emissão da cobrança das tarifas de água, esgoto e serviços complementares. À Divisão Comercial está subordinada a Seção de Leitura que gerencia três setores e é nesta

seção que trabalham os sujeitos pesquisados. Estes trabalham Seção de Leitura a qual é subordinada à Divisão Comercial que, por sua vez, se reporta à Superintendência Comercial.

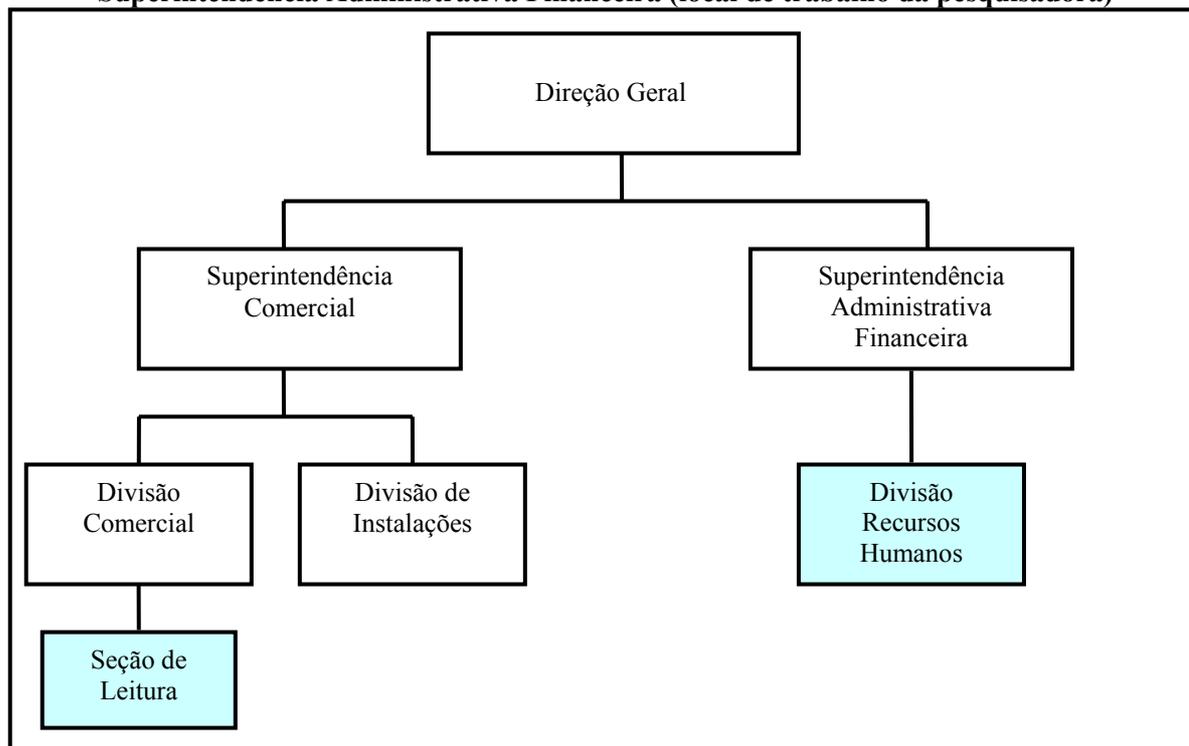
Figura 2: Níveis Hierárquicos do Departamento Municipal de Água e Esgotos - DMAE



Fonte: Relatório 40 anos do Departamento Municipal de Água e Esgotos - DMAE (15/12/2001)

Localizo, na figura a seguir, a Superintendência Comercial, suas Divisões e o local de trabalho dos sujeitos pesquisados e a Superintendência Administrativa Financeira e a Divisão onde a pesquisadora trabalha.

Figura 3: Situando a Superintendência Comercial (local de trabalho dos pesquisados) e a Superintendência Administrativa Financeira (local de trabalho da pesquisadora)



Fonte: Organograma do Departamento Municipal de Água e Esgotos - DMAE

Finalizo, assim, as considerações gerais acerca da criação do Departamento Municipal de Água e Esgotos, da sua estrutura organizacional, da Superintendência Comercial e da Divisão Comercial. Essas considerações, ainda que rápidas, foram importantes para situar os sujeitos pesquisados dentro do universo em que trabalham.

A seguir trago alguns elementos sobre a Seção de Leitura, destaco a maneira como essa seção é organizada dentro da estrutura do DMAE e quais as suas rotinas de trabalho.

1.2.1 Seção de Leitura

Conforme apresentado acima, a Seção de Leitura faz parte da Divisão Comercial e possui a atribuição¹⁰ de realizar e controlar a medição dos consumos de água; programar e

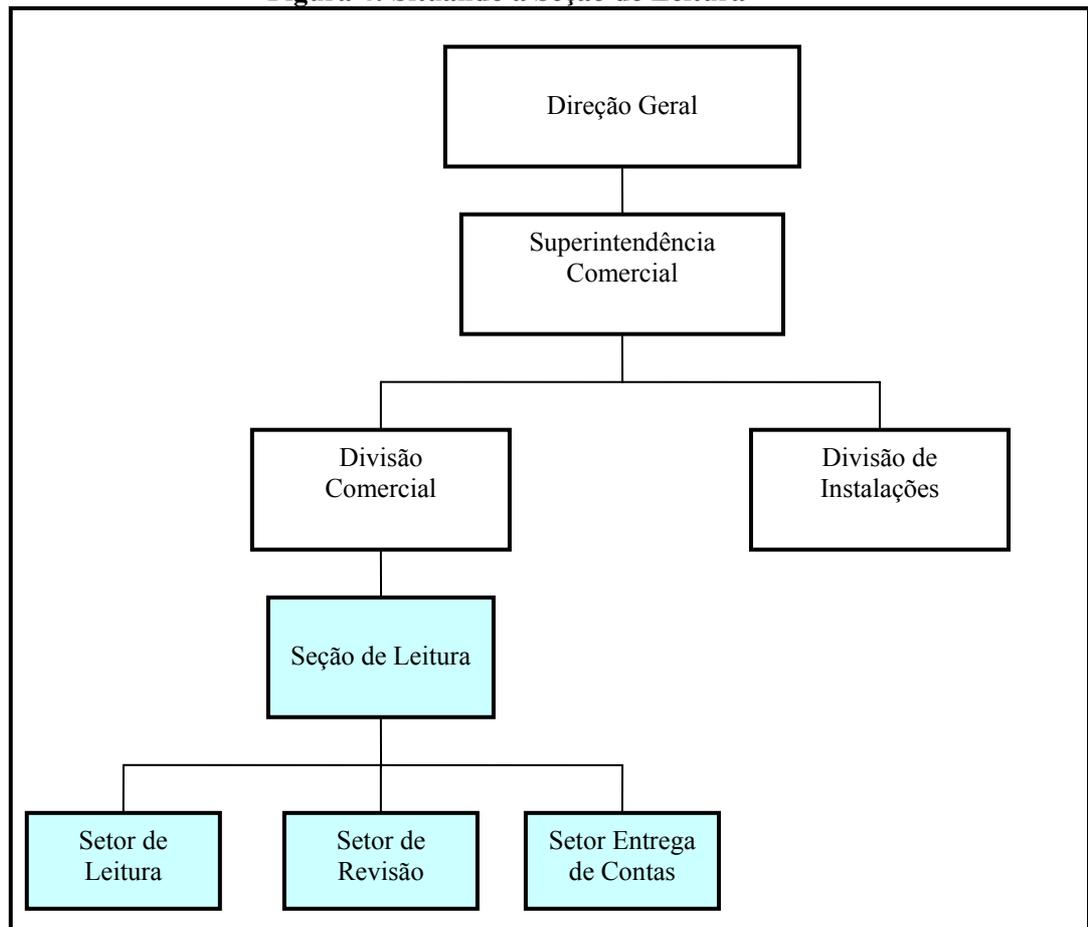
¹⁰ As atribuições da Seção de Leitura, dos Setores de Leitura, Revisão e Entrega de Contas foram retiradas da Instrução DG 218 de 22 de outubro de 1991 que aprova o manual de atribuições do DMAE.

promover a entrega das Contas Consumo e Serviços Complementares; orientar e supervisionar a análise e o controle dos consumos que excedem a média normal; estudar e sugerir o aperfeiçoamento profissional e de métodos de trabalho em sua área; controlar os grandes consumidores; manter contatos com o órgão de processamento de dados para melhor desenvolvimento dos serviços; entre outras atividades correlatas. A Seção de Leitura possui noventa e dois funcionários¹¹ para atender essa demanda e é estruturada em três setores: a) o Setor de Leitura que, entre outras tarefas, é responsável pela leitura dos hidrômetros de consumidores particulares e repartições públicas; pela confirmação de leitura (quando necessário), programa as leituras (conforme cronograma por tarefas); anota as irregularidades verificadas durante os serviços de leitura, relativas às avarias de hidrômetros e fugas de água e encaminha ao órgão competente; procede ao atendimento ao público no que se refere às leituras e contas; b) o Setor de Revisão que é responsável pela análise e controle dos consumos que excederem a média normal, análise e controle dos consumos de repartições públicas e grandes consumidores; comunica e orienta os usuários quando os consumos estiverem acima da média; analisa as irregularidades observadas pelos Agentes de Serviços Externos e outras tarefas e, ainda, c) o Setor de Entrega de Contas que procede a entrega de contas e outros documentos a domicílio, bancos e imobiliárias; controla e mantém atualizado o cadastro de bancos e imobiliárias; fiscaliza o serviço de entrega de documentos, quando efetuado por terceiros, e procede ao atendimento ao público referente ao consumo e entrega de contas.

Novamente recorro ao Organograma do DMAE para situar a localização da Seção de Leitura.

¹¹ O número total de trabalhadores da Seção de Leitura foi fornecido pelo chefe da seção no início da realização da pesquisa no primeiro semestre de 2005.

Figura 4: Situando a Seção de Leitura



Fonte: Organograma do Departamento Municipal de Água e Esgotos - DMAE

A Seção de Leitura, mensalmente, monta um cronograma de trabalho que estabelece a rotina de trabalho da seção, garantindo, desta forma, a leitura de todos os ramais de água (hidrômetros) da cidade de Porto Alegre; a conferência das contas de água e esgoto que não são emitidas no momento da leitura dos hidrômetros; a segunda emissão de contas e a sua entrega.

[...] como te falei, a gente tem isso aqui (mostra o cronograma de trabalho) que é com o qual a gente dorme e acorda [...] (Leiturista 1).

[...] nós trabalhamos em cima de um cronograma. Que nos dá 20 dias, o mês tem 20 dias úteis, nós trabalhamos no tempo, tu não pode ficar, deixar atrasar, porque se der dois dias de chuva o equipamento tem um limite. Ali [no equipamento] tem uma impressora térmica, se sair na chuva, se pegar chuva ela queima (Leiturista 3).

O cronograma de trabalho dos leituristas funciona da seguinte maneira: a cidade de Porto Alegre é dividida em dezesseis grupos de leitura e, a cada dia, as equipes deslocam-se para o grupo específico e realizam a leitura dos hidrômetros dessa região. Para a realização do trabalho, os leituristas levam o coletor de dados, equipamento onde é registrado o consumo de água do mês e são emitidas as contas de água. Estas somente são emitidas se o consumo estiver dentro da média dos últimos meses. Há uma tolerância, para mais e para menos, nessa média. No caso desse limite ser ultrapassado, a conta não é emitida, sendo apenas registrado o consumo mensal da água no coletor de dados. No final do dia de trabalho, os dados armazenados no coletor de dados são enviados à Procempa¹², que emite um relatório com todos os ramais fora da normalidade.

A gente trabalha muito, vem um relatório pra nós e esse relatório é tudo que não emite na hora. Por código 40, por consumo zero, consumo negativo, hidrômetro novo, tem uma lista lá, tudo isso vem pra nós. Vem pra nós pra fazer uma análise. Algumas coisas a gente acerta pela experiência, pelo conhecimento de trabalho a gente acerta. E outras coisas a gente faz uma confirmação na rua, que é uma segunda leitura (Leiturista 3).

O Setor de Revisão, de posse dessa listagem, inicia a revisão das contas. E as que devem ser revisadas podem ser acertadas internamente, pela experiência do trabalho. Em caso negativo, é necessário que um funcionário do Setor de Revisão, “o revisor”, que também é um leiturista, vá até o endereço respectivo à conta não-emitida no momento da leitura, a fim de verificar “in loco” o problema apresentado.

Se o relógio faz 20 e o leiturista foi lá e tirou 80, quando ele tira a leitura, ele a coloca [no coletor], na realidade ele está fazendo média. A máquina avisa o leiturista e ele vai lá e tira de novo, então ele tem que conferir o hidrômetro. Então ele fez tudo isso, está correto o que está fazendo, ele traz pra nós aqui e aí nós vamos fazer uma análise e vamos ver se liberamos essa conta ou se mandamos uma outra pessoa lá verificar pra ver a leitura: é a revisão. O confirmador vai lá confirmar a leitura

¹² A Procempa é o órgão de processamento de dados responsável pelo desenvolvimento de sistemas para a administração pública municipal nas áreas da saúde, tributos e finanças, educação, trânsito e transporte, saneamento, limpeza urbana, planejamento, obras e gerenciamento administrativo. Disponível em: <<http://www.portoalegre.rs.gov.br/>>. Acesso em: 12 nov. 2005.

dele, traz outras informações de que precisamos, vem pra nós e então alteramos ou deixamos aquela conta assim mesmo (Leiturista 4).

Feita a revisão, o consumo é, novamente, enviado à Procempa que providencia a emissão das segundas contas que, então, retornam novamente à Seção de Leitura e são entregues ao Setor de Entregas de Contas, o qual realiza a triagem das contas. Parte delas é entregues ao usuário através do Correio e a outra parte é entregue pelos leituristas que trabalham no Setor de Entregas de Contas.

Separar as tarefas de entrega de conta em lugares que o correio não entrega de jeito nenhum. Lugares assim: rua nova, loteamentos novos ou então lugares de difícil acesso, eles [correio] não entregam. Isso tudo é entregue por nós, tem um cronograma que temos que separar (Leiturista 1).

[...] nós sabemos que não vai, porque volta tudo. Volta como endereço não localizado. Que nós sabemos assim, que até brincamos, são “o tal de CEP genérico”. São CEP’s que terminam com zero, zero, zero. Significa que não tem carteiro cadastrado, o correio não entrega e volta pra nós. Volta pra nós, algumas localidades já sabemos quais são, já estão bem identificadas [...] (Leiturista 1).

Essa rotina é diária, pois cada dia útil do mês corresponde a um dos dezesseis grupos de leitura, sobrando, assim, pouco espaço para um maior convívio entre os colegas da seção, mas proporcionando, por outro lado, um contato com todas as camadas sociais da população porto-alegrense. Esse contato permite que acompanhem o desenvolvimento e crescimento da cidade, que se eduquem no trabalho e que desenvolvam saberes para o trabalho conforme será apresentado no capítulo destinado à análise das entrevistas.

2 O QUÊ, PARA QUÊ, POR QUE PESQUISAR SABERES EM SITUAÇÕES DE TRABALHO.

Neste capítulo apresento a importância, os objetivos específicos e a pergunta central da pesquisa realizada.

2.1 POR QUE PESQUISAR OS SABERES PRODUZIDOS EM SITUAÇÃO DE TRABALHO?

As razões para a realização desta pesquisa mesclam questões relativas à teoria e outras mais associadas ao próprio objeto empírico. Basicamente os argumentos que apresento a seguir discutem a importância de se conhecer o trabalho e os saberes do trabalho em geral como aquele dos leituristas para ampliar e melhorar o serviço público, tanto do ponto de vista do funcionário e da administração pública como um todo, como do ponto de vista do usuário-cidadão. Além disso, deve-se registrar a restrita reflexão acadêmica a respeito do tema.

O ingresso no Departamento Municipal de Água e Esgotos ocorre mediante concurso público municipal. Ingressar no serviço público, no caso no DMAE, é ter garantida a estabilidade no emprego, ou seja, afastar para bem longe o “fantasma” da demissão¹.

¹ A Lei Complementar 133 de 31 de dezembro de 1985 apresenta as hipóteses em que o funcionário será punível com demissão.

Uma coisa que me prende ao DMAE, que eu gosto nele, é a questão da estabilidade. Mas eu vejo assim que a estabilidade tem os dois lados. Tem funcionário que acha que tem estabilidade... “como estou estável aqui, tanto faz se quiser atender bem o usuário ou não atender bem o usuário, não tem diferença nenhuma porque estou estável”. E tem o funcionário aquele que, acho que aquele em que eu me enquadro, procura sempre fazer com que o usuário saia satisfeito (Leiturista 4).

A estabilidade no emprego é importante para todos os trabalhadores, mas ser estável não significa estar trabalhando na profissão escolhida ou desejada. A estabilidade no emprego é importante porque representa tranquilidade, mas é a realização diária no trabalho, a relação com outros trabalhadores, nas trocas de experiências, que tornam o trabalho um espaço de aprendizado e de formação humana.

Trabalho pra mim, acho que... Eu não consigo me ver sem trabalhar, eu tenho que trabalhar (Leiturista 4).

O usuário exige um monte de coisa. Até porque tu, sendo consumidor, vai exigir um produto. O usuário paga a água e tem direito de exigir (Leiturista 9).

Acho mais pelo financeiro que eles [usuários] têm, porque a gente não vai levar uma boa notícia pra eles. Na maioria das vezes, eles estão apertados, estão em má situação financeira (...) (Leiturista 12).

(...) tu lida com usuário na rua, a primeira coisa que ele vê é tu. Como leiturista, ele vai te enxergar primeiro (Leiturista 9).

Pela fala dos entrevistados, percebo que o trabalho representa a espinha dorsal desses trabalhadores público, seja pela necessidade pessoal de “ter que trabalhar”, de não conseguir se imaginar parado, sem fazer nada; seja pelo significado do trabalho em si. E é nesse segundo ponto que me detenho, na importância do trabalho, no seu significado, no trabalho como princípio educativo. Conforme Arroyo:

O trabalho como princípio educativo situa-se em um campo de preocupações com os vínculos entre vida produtiva e cultura, com o humanismo, com a constituição histórica do ser humano, de sua formação intelectual e moral, sua autonomia e liberdade individual e coletiva, sua emancipação. Situa-se no campo de preocupação com a universalidade dos sujeitos humanos, com a base material (a técnica, a produção, o trabalho) de toda atividade intelectual e moral, de todo processo humanizador (ARROYO, 2002, p. 152).

Na relação com o outro criam-se os vínculos que nos ajudam no nosso autoconhecimento, no nosso crescimento. No caso pesquisado, uma relação específica relevante é a que se estabelece entre o leitorista e o usuário, o cidadão porto-alegrense. As outras são aquelas que se dão entre colegas e com as chefias, como em todo ambiente de trabalho.

Figura 5: Sala dos leitoristas (organizando o trabalho do dia)



Conforme já foi apresentado, o DMAE presta um serviço de natureza essencial, pois está diretamente relacionado com questões de saneamento. E, devido à essencialidade deste serviço prestado à população, recebe demandas e críticas oriundas dos usuários, das associações de moradores e dos veículos de comunicação (jornais, rádio e televisão) em relação à qualidade das obras e serviços prestados. A população, independentemente do partido político que esteja administrando o município, está preocupada em ter suas demandas e necessidades básicas, como saúde, moradia, educação e saneamento, atendidas. Para

Moreira Neto (2001), estamos diante de uma nova sociedade com cidadãos que têm exigido serviços públicos de qualidade.

Para compreender o que está acontecendo nessa relação entre cidadãos e servidores públicos, é fundamental a escuta daqueles que vivenciam cotidianamente essa relação. A fim de atender as exigências da população, faz-se necessário conhecer o trabalho que é realizado, e melhorá-lo cada vez mais. Por essa razão é que os sujeitos pesquisados são os e as leituristas do DMAE. Eles e elas possuem contato, quase que diário, com a população de todas as camadas sociais, além de terem acesso a toda a cidade de Porto Alegre. Os e as leituristas trabalhadores de um órgão público que presta serviço de natureza essencial, diferentemente dos demais colegas, exercem suas atividades rotineiras nas ruas da cidade, permitindo um contato com a população porto-alegrense.

Para realizarem o seu trabalho, necessitam saber mais do que está prescrito para a sua atividade. São necessários outros saberes. Que saberes são esses? Como e onde são desenvolvidos? Que lugar tem o cotidiano das vivências do trabalho nesse desenvolvimento?

As pessoas que trabalham, tanto na esfera pública como na iniciativa privada, possuem suas atribuições e responsabilidades vinculadas ao cargo que ocupam. Não faltará quem chame a atenção para a estabilidade no emprego público como argumento para ser menos responsável. Mas, como já foi dito anteriormente, a estabilidade está no serviço público, no cargo e não no trabalho realizado, tanto que há servidores que não permanecem na esfera pública, saem em busca de outros empregos que lhe proporcionem satisfação pessoal e realização profissional.

Não estou afirmando que a estabilidade não seja importante, tanto que o leiturista “4” faz referência quanto a esse assunto: “uma coisa que me prende ao DMAE, que eu gosto nele, é a questão da estabilidade”. Para reforçar esse aspecto, é pertinente apresentar a definição de “estabilidade”. O Novo Dicionário da Língua Portuguesa de Ferreira (1976) a define como

qualidade de estável; firmeza, solidez, segurança e, também, a garantia que tem o funcionário público efetivo, depois de certo tempo de trabalho de não ser demitido senão por sentença judicial ou mediante processo administrativo.

Assim, conforme a definição, a estabilidade não se relaciona com as atividades desenvolvidas, apesar de existir quem faça essa confusão, tanto que o leiturista acima citado afirma haver colegas que, devido à estabilidade, não se preocupam como deveriam com o serviço que executam.

Não há, necessariamente, oposição entre estabilidade e interesse pelo trabalho, há uma cultura que alimenta essa “oposição”. O trabalho no capitalismo é o assalariado, que permite, por meio da exploração e da alienação do trabalhador, a acumulação de riqueza. Segundo Frigotto (2002, 17), “alienar é uma palavra que vem do latim e significa transferir a outrem o seu direito de propriedade”.

Como o produto do trabalho não pertence ao trabalhador e, considerando as atuais dificuldades de manter-se no emprego e de arrumar uma colocação no mundo do trabalho, o trabalhador tem a tendência de acomodar-se, não questionando, nem propondo melhorias nas suas funções. No serviço público, a estabilidade permite este “avançar” além das atividades prescritas, mas historicamente, no Brasil, o serviço público era uma “moeda” de favores políticos e acabava a acomodação prevalecendo sobre a estabilidade e sobre o que ela representava em termos de manifestação dos trabalhadores públicos.

Está clara a importância da estabilidade para esse funcionário, mas não para eximi-lo de suas responsabilidades como trabalhador. Assim, o que me levou a pesquisar os servidores públicos foi o fato de serem trabalhadores que realizam um trabalho e a hipótese de que este trabalho deve ter um significado muito maior que a estabilidade no emprego público.

Estamos, segundo Moreira Neto (2001), diante de uma população consciente de seus direitos e dos deveres do Estado e que, por isso, tem exigido os seus direitos tanto da iniciativa privada quanto da pública e estamos também, de acordo com Dowbor (2002), em uma época de grandes transformações ocasionadas, principalmente, pelos avanços tecnológicos. A tecnologia que, para esse autor, deveria estar em benefício de todos parece representar uma ameaça para muitos, pois tem ocasionado a concentração de renda na mão de poucos e gerado o stress e a angústia dos trabalhadores empregados e desempregados.

Dentro desse quadro, os desempregados estão à procura de uma colocação no mundo do trabalho e os empregados preocupam-se em manter o emprego que possuem.

Contudo, é possível encontrar exemplo de participação popular, como o caso do Orçamento Participativo² - OP da cidade de Porto Alegre, que fortalece e amplia a participação dos cidadãos nas decisões de gestão do governo municipal, através de discussões e deliberações sobre os investimentos necessários para a melhoria da qualidade de vida da população como um todo.

É um processo de apropriação de controle social. O cidadão passa a adquirir uma visão de cidade porque, nessas reuniões [reuniões do Orçamento Participativo], a cidade é discutida como um todo. Aqui, a lição é o resgate e a construção de novos laços de cidadania, que a história sempre faz questão de separar, ao diferenciar ricos e pobres (JACHETTI, 2004, 25).

Na verdade, todas essas transformações têm exigido respostas rápidas, e a educação não tem ficado de fora desse assunto. A educação tem discutido seu papel nesse mundo de transformações, especialmente nos assuntos referentes à formação profissional, e os locais de trabalho podem contribuir para o aprofundamento desses estudos. Mais do que conhecer o

² Em 1989 foi concretizada pela primeira vez a idéia do Orçamento Participativo - OP. Ele propagou a figura do cidadão maduro, que é capaz de decidir sobre questões complexas e agir solidariamente e orientado ao bem comum. Os investimentos orçamentários da cidade de Porto Alegre passaram a ser submetidos ao crivo daqueles que eram diretamente atingidos para discutir e deliberar sobre os investimentos necessários. Disponível em: <<http://www.goethe.de/br/poa/buerg/br/historia.htm>>. Acesso em: 12 nov. 2005.

mundo em que estamos inseridos é necessário sabermos quem somos e o que queremos para então agir sobre ele e modificá-lo.

Não importa em que sociedade estejamos, em que mundo nos encontremos, não é possível formar engenheiros ou pedreiros, físicos ou enfermeiras, dentistas ou torneiros, educadores ou mecânicos, agricultores ou filósofos, pecuaristas ou biólogos sem uma compreensão de nós mesmos enquanto seres históricos, políticos, sociais e culturais; sem uma compreensão de como a sociedade funciona (FREIRE, 1999, p. 134).

A participação da população nas decisões políticas é uma oportunidade de se conhecer a sociedade na qual estamos inseridos, além de ser uma alternativa oposta à proposta pelo mercado globalizado, que camufla o aumento do desemprego, a precarização do trabalho e, principalmente, a perda dos direitos trabalhistas.

Todas essas transformações também têm exigido respostas rápidas da educação. A cidade de Porto Alegre, a exemplo do Orçamento Participativo, também inovou ao trabalhar no sentido de tornar-se uma cidade educadora³, acreditando que a educação não é exclusividade da escola.

A idéia de cidade educadora implanta-se com a tomada de consciência social de que educar, sendo uma responsabilidade da sociedade no seu todo e na totalidade da sua ação no espaço e no tempo. Por isso, se exige à cidade, enquanto nicho central da vida coletiva contemporânea, que se humanize e transcenda como meio integralmente humano e humanizante (JACHETTI, 2004,21).

O Orçamento Participativo e o conceito de cidade educadora são exemplos concretos da possibilidade de governo e cidadãos trabalharem juntos. Para Souza (2004), a produção capitalista possui capacidade técnica para oferecer à humanidade meios de sobrevivência. No entanto, o impeditivo dessa vida digna está na democratização do acesso às necessidades, as

3 O conceito de “cidade educadora” é originário da Espanha quando, no início da década de 1990, os trabalhadores da educação perceberam que a educação poderia ser também de competência da cidade e não apenas das instituições sociais já consagradas: a família e a escola.

quais dependem de decisões democráticas que vão além da lógica do mercado como regulador.

Para defendermos o nosso mundo necessitamos ter uma outra atitude frente a este mesmo mundo; precisamos, urgentemente, erigir novos paradigmas de sociabilidade e de relação com a natureza e as coisas, visando à conservação daquilo que é essencial, ou seja, da(s) vida(s) (SOUZA, 2004, 193).

Como ilustração, Souza (2004) traz os ensinamentos de Boff, o qual propõe cuidado com a natureza que constitui o ser humano, como, por exemplo, o cuidado com o nosso planeta, com o nicho ecológico, com a sociedade sustentável entre outros cuidados. Assim, qual associação teria o conceito de Cidade Educadora com o objeto da pesquisa? A resposta está nas ações existentes na cidade de Porto Alegre, o que a torna uma cidade educadora. Entre essas ações temos a preocupação com a recuperação e a preservação do Lago Guaíba; o trabalho de Educação Ambiental junto às escolas e à comunidade para despertar a preservação ambiental e o tratamento de esgotos para minimizar a poluição do principal manancial que abastece a população com água tratada, apenas para citar as ações que envolvem o DMAE.

Se o DMAE faz parte do governo que administra a cidade de Porto Alegre, que tem se mostrado preocupado com a qualidade de vida de seus moradores, os trabalhadores do departamento estão envolvidos em grande parte sem se dar conta nessa preocupação maior do governo de “educar” seus cidadãos.

Se a cidade é um espaço educativo, o mundo do trabalho é, também, um campo que contribui para a educação investigar suas ações. Da mesma forma que a educação forma o homem e a mulher, o trabalho também é o lugar onde homens e mulheres se formam e se transformam.

O ponto de partida para a produção do conhecimento, portanto, são os homens em sua prática, ou seja, em seu trabalho, compreendido como todas as formas de atividade humana através das quais o homem apreende, compreende e transforma as circunstâncias ao mesmo tempo em que é transformado por elas. Desta forma, o

trabalho é categoria que se constitui no fundamento do processo de elaboração do conhecimento (KUENZER, 1991, p.21).

Kuenzer (1991) garante haver confusão no momento de definir qual o local onde ocorre a produção dos saberes, sendo comum atribuir essa incumbência, unicamente, à escola. No entanto, a autora afirma que a escola é um dos locais onde essa produção ocorre. Na realidade, o processo de produção e reprodução dos saberes é produzido pelas relações sociais coletivas dos homens e mulheres, através das relações estabelecidas com a natureza, com seus semelhantes e consigo mesmo. Desta forma, a produção do conhecimento também se dá por meio dos homens e mulheres no seu trabalho, onde aprendem, compreendem e transformam as circunstâncias, não ficando, desta forma, a escola como a única responsável pela produção e distribuição do saber na sociedade.

Se o saber é produzido socialmente, pelo conjunto dos homens nas relações que estabelecem no trabalho para garantir sua sobrevivência, ele é elaborado, sistematizado, privadamente. Historicamente, a classe social que detém a posse dos instrumentos materiais também, e não por coincidência, detém a posse dos instrumentos intelectuais que lhe permitem sistematizar o saber socialmente produzido, transformando-o em 'teoria'. Assim, mesmo existindo nas relações sociais, o saber é elaborado pela classe social dominante, passando a assumir o ponto de vista de uma classe social, que o utiliza a seu favor (KUENZER, 1991, p. 22).

Mesmo que homens e mulheres construam saberes nas relações de trabalho, é a classe dominante que define qual o saber que será utilizado, e à escola cabe a tarefa de difundi-lo, sendo que muitos trabalhadores ficam excluídos da apropriação desses saberes. O mesmo ocorre no trabalho, no qual os trabalhadores acabam recebendo a qualificação necessária para o cargo que ocuparão. Assim, na escola ou no emprego, o trabalhador receberá a instrução e/ou qualificação que atenda aos interesses do poder hegemônico.

Educação e trabalho sempre estiveram associados na história da humanidade. Para muitos autores, tais práticas sociais estão diretamente associadas à formação humana. Arroyo (1991) diz que o Brasil vem transformando as suas formas de produção, principalmente na

indústria e na prestação de serviços, e essas transformações também vão ocorrendo com os trabalhadores. Indo além, o autor diz que, diferentemente da pedagogia do trabalho, a pedagogia escolar pouco avançou, mas, se o mundo do trabalho avançou tanto na dimensão manual do trabalho como na intelectual, a escola não pode ficar alheia a essas transformações.

O autor, portanto, defende que há vínculos entre o trabalho e a educação que são componentes de uma “teoria da formação humana” e questiona a partir de que visão do trabalho vem sendo pensado o vínculo entre trabalho e educação e problematiza leituras desta relação feitas sobre momentos-chave da história da humanidade.

Quando as atividades laborais eram voltadas à produção familiar, o trabalho autônomo é considerado mais educativo em contraposição ao caráter deformador do trabalho nas fábricas. Então à escola cabia o papel de prevenir os futuros trabalhadores, ou seja, as crianças, do caráter deformador do trabalho. A crítica que Arroyo (1991) faz a essa relação é que a escola, ao reagir defensivamente à realidade, adota uma postura conservadora. Com as fábricas veio o medo do trabalho moderno, e o trabalho do camponês e do artesão passa a ser considerado “educativo” pela não-intermediação da tecnologia. Assim, é reforçada a crença de que quanto mais próximo das instituições domésticas e familiares, como a igreja, a escola e a comunidade, maiores seriam as condições de o homem se aproximar da sua individualidade. À escola caberia o papel de preparar para a vida ameaçada pela tecnologia.

Arroyo (1991) diz que o trabalho não é princípio educativo por princípio, ou a priori, da mesma forma que as novas tecnologias não são deseducativas por princípio, ou a priori. Para este autor às instituições educativas caberia o papel de aceitar que os avanços tecnológicos provocam mudanças culturais na sociedade industrial, devendo superar a visão pessimista do trabalho moderno.

Com a moderna organização capitalista o trabalho tornar-se-ia, então, deseducativo. Ele, em si, seria educativo, porque vincula as funções de concepção e execução, porque põem

em ação todas as potencialidades humanas. A divisão capitalista do trabalho, que separa o trabalho intelectual do manual, deformaria o trabalhador e tornaria o trabalho deseducativo porque está a serviço da produção capitalista e não mais do trabalhador. Separar o intelectual do manual é uma forma de dominação e manutenção do controle pela classe dominante. Decorreria, assim, a importância de o trabalhador resistir a esse controle, apropriando-se do saber sobre o trabalho. Esse momento seria, de acordo com o autor, carregado de grande pessimismo, pois o progresso capitalista trouxe consigo o controle e a dominação da produção e para tal se fazem necessárias a desqualificação e a estagnação cultural, moral e intelectual dos trabalhadores. Ou seja, o trabalhador teria sido desapropriado do seu saber.

Para Arroyo (1991), essa análise poderia, num primeiro momento, ser caracterizada por uma análise avançada, se confundindo, na verdade, com disciplinamento, coerção, domesticação e educação. E a educação é entendida como o conjunto de idéias, valores e representações que educa as mentes e os corpos dos trabalhadores para acompanhar as exigências do mercado moderno de trabalho. De acordo com Arroyo (1991), e diante dessas análises e enquanto não reconhecermos outros espaços como educativos, não haverá lugar para a positividade do trabalho.

Arroyo (1991), ao analisar criticamente tal perspectiva de vinculação entre trabalho e educação vai ao encontro das razões que me levaram a pesquisar o saber do e no trabalho dos leituristas na perspectiva da positividade do trabalho.

O autor analisa o vínculo trabalho-educação questionando a partir de que visão do trabalho este vínculo vem sendo pensado. Quando o trabalho era predominante familiar a crítica que o autor faz é em relação à maneira como a escola reagiu frente a transição do trabalho camponês e artesanal para o trabalho fabril. Segundo Arroyo (1991) a escola deveria ter superado a visão pessimista do trabalho nas fábricas e ter contribuído com os futuros trabalhadores de modo a viverem esta nova realidade e saberem enfrentar as dificuldades que

surgiriam com este novo modelo e não apenas reforçar a idéia que a positividade do trabalho era encontrada no trabalho mais próximo ao trabalho familiar.

Em 1991 Arroyo indicava que enquanto não reconhecermos outros espaços como educativos, não haverá lugar para percebermos a dimensão positiva do trabalho. Desde aquele período até o momento outros espaços vêm crescentemente sendo considerados educativos (e deseducativos), haja vista as pesquisas em Educação que são realizadas em outros lugares além das escolas, como esta pesquisa, por exemplo, e outras que também estudam educação no trabalho. Na realidade nos últimos anos tem havido uma enorme produção acadêmica que vêm legitimando esta perspectiva.

Pesquisas em Educação vêm sendo realizadas nos ambientes de trabalho a partir da perspectiva do trabalho como prática social educativa. As reflexões que trago neste trabalho se orientam por considerar as dimensões positivas e negativas; o trabalho não é somente trabalho alienado do trabalho. À escola cabe tanto considerar a dimensão negativa do trabalho porque esta existe e deve destacar também, dialeticamente, o seu caráter positivo e, assim, a possibilidade que o trabalhador individualmente e/ou coletivamente possui de reconhecer-se como sujeito do seu trabalho e lutar por transformações que melhorem o ambiente de trabalho e a relação capital e trabalho mais gerais.

Coloco isso porque o próprio Arroyo (1997) em seu artigo “Pedagogia das Relações do Trabalho” coloca o chefe como um pedagogo e vai além quando diz que “não adianta qualificar o trabalhador para o trabalho desqualificador. O que qualifica ou desqualifica o trabalhador é o próprio trabalho” (ARROYO, 1997, 63). Assim, se o trabalho possui a capacidade de qualificar ou desqualificar o trabalhador é porque ele carrega em si dimensões educativas e deseducativas. Atrevo-me a afirmar que vejo o trabalho como educativo, pois nele os homens e as mulheres se constroem e são capazes de se modificarem e de modificarem as relações de trabalho. Para mim, o trabalho será negativo quando esses e essas

trabalhadores não se perceberem como sujeitos de ação capazes de transformarem o seu local de trabalho e de se reconhecerem no produto do seu trabalho. Da mesma forma que vejo o chefe como um não pedagogo, dentro do conceito de Arroyo (1997) quando este não vê a natureza contraditória do trabalho e, por essa razão, não reconhece as dimensões de alienação e não alienação presentes. Ao reconhecer o trabalho nesta perspectiva o gestor educador pode contribuir para um avanço nas relações de trabalho com os trabalhadores e não para eles e elas. Reconhece que eles e elas pensam e sentem o seu trabalho e são ativamente implicados na atividade que realizam e, então pode conduzir, como um pedagogo, os trabalhadores para uma condição de trabalho mais humanas.

Diante do exposto coloco que, nesta pesquisa, o trabalho é considerado como uma prática educativa e também deseducativa, pois acredito que ele, além da educação escolar, forma os homens e as mulheres. Assim, ao mesmo tempo, a classe dominante, sistematiza e se apropria dos saberes socialmente produzidos no trabalho homens e mulheres continuam aprendendo, compreendendo, construindo e transformando as circunstâncias e a si mesmos numa perspectiva que extrapola relações de alienação.

2.2 OBJETIVOS E PERGUNTA CENTRAL

Acredito que uma boa pergunta de investigação não é aquela que nunca tenha sido feita, mas a que inquieta aquele que se propõe a investigar. É aquela que nos tira da zona de conforto, que nos leva a ir além de simplesmente buscar respostas. É a pergunta que nos leva para além da pesquisa imediata; é a que nos leva a compreender as respostas, os sujeitos pesquisados, ou seja, a conhecer e compreender todo o universo pesquisado. Quem pergunta deve saber de antemão que as respostas que virão nem sempre serão as esperadas, pois, não raro, costumamos receber respostas inesperadas que representam a “verdade” para quem

responde. Daí a importância de saber “escutar” o outro, de estar preparado para o que virá após a formulação da pergunta.

O tema trabalhado constitui “os saberes dos leituristas do Departamento Municipal de Água e Esgotos de Porto Alegre” e a pergunta central é: como e onde os leituristas do Departamento Municipal de Água e Esgotos constroem os saberes para o trabalho que realizam? Assim, o objetivo da pesquisa é investigar qual é o trabalho dos e das leituristas e identificar e diferenciar o trabalho prescrito e o real para e no cargo que exercem a partir da identificação, da descrição e da análise dos saberes produzidos em situação de trabalho.

Digo que tão importante quanto a definição do objetivo é fundamental reconhecer o que representa a pesquisa para mim. A pesquisa representa um meio de buscar as respostas para as perguntas apresentadas acima e é, também, uma oportunidade de criar um momento de reflexão e auto-análise para e com os e as leituristas sobre o trabalho que realizam. Não sei por quanto tempo, depois de terminada a entrevista, as perguntas permaneceram no pensamento de cada um dos leituristas, fazendo com que refletissem sobre a função que realizam; sobre o que produzem e reproduzem nas relações de trabalho; sobre as relações de trabalho dentro do DMAE; sobre a cidade em que vivem e tantas outras questões que a entrevista pode ter despertado em cada um deles. Esse também foi o meu desejo. Inspirei-me em Josso (2004), que vê nas experiências de vida a possibilidade de autoconhecimento e, a partir deste “se conhecer”, compreender as vivências como formadoras, verdadeiras experiências e como possibilidade de transformação, de renovação da condição social atual do sujeito.

3 A PESQUISADORA

Trata-se, antes de tudo, de admitir que há um pesquisador em cada um de nós e que este pesquisador só avança na medida em que é capaz de aprender ele mesmo, graças ou apesar das interações com os outros, o que deve fazer consigo mesmo e com os outros para ser um autêntico pesquisador, para formular as suas questões de pesquisa, os seus métodos, os seus recursos e, finalmente, as suas fontes de informações (JOSSO, 2004, p. 166-7).

Julgo importante abrir um capítulo que fale sobre mim, ainda que curto, para poder relatar as razões que me levaram a buscar um Mestrado em Educação, uma vez que minha área de formação inicial é a Administração.

O curso de Mestrado em Educação que estou cursando é como uma ponte que ligou o meu gosto e interesse pelo estudo e trabalho à oportunidade de pesquisar e verificar como os servidores públicos constituem os seus saberes para e no trabalho. Durante o curso, não apenas defini meu projeto de pesquisa, mas, principalmente, me tornei pesquisadora. Destaco o seminário de Prática de Pesquisa “Saber do trabalho cooperativo e trabalho cooperativo do saber” que, juntamente com alguns outros mestrandos e doutorandos da Linha de Pesquisa - *Educação e Processos de Exclusão Social*¹ do Programa de Pós-Graduação da Unisinos que me ajudou nesse processo, pois se esse movimento foi, no início, solitário, foi, também, resultado do trabalho realizado nas aulas deste seminário coordenado por nossa orientadora.

¹ A linha de pesquisa - Educação e Processos de Exclusão Social - faz parte do PPG em Educação da Unisinos, investiga processos educativos (escolares e não-escolares) de crianças, jovens e adultos, nas suas relações com diferente dimensões da exclusão social, sob perspectivas sociopolíticas e culturais. Aborda questões de gênero, com as mediações pedagógicas e com a produção da exclusão por conhecimento. Problematisa tanto a análise da constituição dos processos de exclusão quanto as práticas sociais de reação a esses processos.

O primeiro passo foi a atitude individual de buscar compreender a minha história de vida e perceber o que foi importante na minha construção como mulher, trabalhadora, estudante e pesquisadora. Para isso, foi necessário também olhar além – para fora de mim; ver e rever quais elementos externos contribuíram na formação do que sou hoje. Num segundo momento, com o projeto pronto, as idas a campo exigiram-me uma postura de distanciamento, pois estava pesquisando colegas de trabalho. Não podia permitir que pré-concepções prejudicassem a escuta dos meus sujeitos de pesquisa. Na realidade, eram mínimas as informações que tinha a respeito das atividades dos leituristas quando iniciei a pesquisa e, no decorrer desta, constatei que, realmente, havia um distanciamento prévio entre nós, pois éramos, eu e os sujeitos pesquisados, estranhos uns aos outros.

Durante toda a pesquisa estive disposta e disponível a escutar tudo o que tinham a me contar e, também, a esclarecer o objetivo da pesquisa e os motivos que me levaram a escolhê-los. Trabalhei nos dias e horários que eram convenientes a eles e, no decorrer do processo, observei e registrei informações pertinentes à minha pergunta de investigação. Paralelamente, na realização da pesquisa de campo, concretizei e resignifiquei aprendizados adquiridos nos seminários, pois troquei experiências com colegas e professores sobre a ato de pesquisar à medida que a investigação ia ocorrendo.

No momento da escrita, a ação individual foi sendo completada ao compartilhar os resultados obtidos. À medida que aprendi a respeitar as escritas e opiniões dos outros, aprendi a construir e a respeitar o meu estilo de pesquisar, de escrever, de compartilhar o que descobria. A ação individual de momentos solitários de auto-análise foi alternada com momentos de trocas com os outros. Resgato, assim, o que foi importante na construção da minha pesquisa.

O gosto pelos estudos poderia levar-me a ler ou a buscar cursos rápidos de aperfeiçoamento, mas o meu interesse é maior, está em conhecer e compreender as relações de trabalho através da ótica dos trabalhadores.

Reconheço o apoio que sempre recebi de minha família frente às conquistas que venho obtendo, pois, graças aos meus pais, que souberam educar a mim e minha irmã, possuo uma sólida base para enfrentar as adversidades da vida. Sou a segunda filha de um funcionário público municipal, já falecido, e de uma dona de casa de família de classe média. Recordo-me de meus pais conversando sobre finanças, fazendo planos para nossas férias e priorizando sempre os nossos estudos. Estudamos sempre em escolas particulares. Tenho, assim, o diálogo e o valor dos estudos e o trabalho como base constituinte de minha família. Uma família unida que se respeita e vem crescendo como seres humanos que participam da sociedade na qual estão inseridos. Nela aprendi que é somente através do diálogo que podemos manifestar nossa opinião e sermos compreendidos.

Meus pais nos ensinaram que o estudo é a base sólida na qual devemos construir nossas vidas. É importante não apenas para o trabalho. Afinal, há pessoas sem ou com pouca escolaridade que estão trabalhando. O estudo, porém, é essencial para sabermos nos posicionar, discernir e, assim, melhor compreendermos o mundo e para nos construirmos plenamente como “seres humanos”. O discernimento exige análise crítica – a base para formação de opinião – e, dessa forma, permite um posicionamento que nos faz ocupar nosso lugar de sujeitos que, junto com outros sujeitos, formam e deformam o mundo. Meus pais preocupavam-se, também, com o nosso futuro de mulheres trabalhadoras. Deixaram claro que o trabalho deveria ter significado na nossa vida para que pudéssemos nos sentir produtivas e que ele não representasse um fardo.

São essas as razões que me fizeram perceber a relevância da educação formal na formação dos seres humanos. Através da própria educação formal aprendi, por outro lado, a

importância da família, da rua, do bairro e das relações humanas para esta formação. Como somos sujeitos sociais – em constante relação com outros sujeitos – nunca estaremos prontos; nossa aprendizagem é para sempre, “a personalidade humana é algo inacabado, inconcluso, que nos prova que o que entendemos por desenvolvimento normal é uma concepção aceita em determinada cultura, podendo não sê-lo em outra”. (MOSQUERA e STÄUS, 2001, 94).

Da mesma forma, Freire (1996) nos fala do inacabamento do ser humano e que somente homens e mulheres possuem consciência sobre essa realidade. Essa consciência permite que vivamos de modo a participar da vida e não como seres adaptados a circunstâncias externas.

Gosto de ser gente porque, inacabado, sei que sou um ser condicionado, mas, consciente do inacabamento, sei que posso ir mais além dele. Essa é a diferença profunda entre o ser condicionado e o ser determinado. A diferença entre o inacabado que não se sabe como tal e o inacabado que histórica e socialmente alcançou a possibilidade de saber-se inacabado. Gosto de ser gente porque, como tal, percebo afinal que a construção de minha presença no mundo, que não se faz no isolamento, isenta da influência das forças sociais, que não se compreende fora da tensão entre o que herdo geneticamente e o que herdo social, cultural e historicamente, tem muito a ver comigo mesmo (FREIRE, 53, 1996).

Assim, iniciamos nossa formação na família, vamos para a escola para aprender e continuamos aprendendo quando saímos dela. Hoje resignifico minhas vivências e percebo que sempre continuei estudando por entender que através do estudo e do trabalho podemos interferir no mundo. Quanto mais estudo, mais rico pode se tornar o meu trabalho, e quanto mais eu trabalho, mais posso me enriquecer como ser humano e como profissional, depende de compreendermos melhor esta relação, os limites e possibilidades de cada uma das dimensões.

O meu ingresso no mundo formal do trabalho ocorreu logo após a minha primeira graduação, que foi Licenciatura em Letras. Ingressei no serviço público municipal, especificamente no Departamento Municipal de Água e Esgotos - DMAE em 1988.

Continuo a reflexão concentrando-me nos aspectos relacionados com minhas escolhas associadas à pesquisa.

Já trabalhando, iniciei outro curso universitário. Optei pelo curso de Administração por este estar mais relacionado com o tipo de atividade profissional que eu exercia. No curso, identifiquei-me com a área de recursos humanos e, logo que me formei, procurei um curso de especialização nessa área de conhecimento.

Durante o curso, tive a “sensação” que as empresas somente viam os trabalhadores como um “recurso”, aqui empregado como bem disponível, para atingir um fim: o lucro. Sei, no entanto, que a área de Recursos Humanos abarca todos os trabalhadores das organizações e pode atuar de maneira contraditória, de modo alienado, quando limita a auto-realização dos trabalhadores; e/ou de modo humanizador, quando trabalha para a conquista da sua auto-realização. Iniciavam-se ali as minhas inquietações sobre educação e trabalho e a forma como observo esses temas hoje.

Após a experiência de trabalhar no gabinete do diretor do DMAE, por quase dez anos, e de ter gerenciado a Seção de Segurança Patrimonial do Departamento, fui, então, convidada a trabalhar na Divisão de Recursos Humanos na área responsável pela capacitação dos servidores. Posso dizer que esse convite foi a realização de um dos meus sonhos: trabalhar com pessoas e para elas no local de trabalho.

Anteriormente à minha ida à área de Recursos Humanos do DMAE, onde atuei como assessora de capacitação e, posteriormente, como coordenadora da Seção de Aprendizagem e Desenvolvimento, eu já havia tentado ingressar num mestrado em Educação, pois as “novas tendências” administrativas para gerir pessoas não me satisfaziam. Minha insatisfação não se restringia aos conceitos de reengenharia, competências, multifuncionalidade, etc., mas, principalmente, com as práticas administrativas associadas a tais conceitos que estão sendo geradas no mundo do trabalho. Como ingressei diretamente no serviço público, não possuo

experiência na iniciativa privada, mas conheço a experiência de outros profissionais que falam como são as relações de trabalho entre empregados e empregadores em tais espaços. Aprender com as experiências dos outros é um bom exercício para praticarmos a empatia, pois temos que nos colocar no lugar daquele que está vivendo a situação e compreendê-la como se fosse nossa. Ouvir a respeito das práticas na iniciativa privada tem servido para me mostrar elementos comuns com a esfera pública. Afinal, em ambos, são homens e mulheres trabalhando e produzindo saberes. Assim, se há tempos atrás aspectos da realidade da iniciativa privada não eram percebidos, pelo menos por mim, no contexto da esfera pública, hoje já não posso dizer o mesmo, uma vez que os órgãos públicos, só para citar um exemplo, já estão buscando a certificação ISO².

Não vejo o progresso ou o avanço tecnológico como problemas em si. Acredito, no entanto, que as novas tendências de gestão de pessoas e as novas tecnologias deveriam facilitar nossas vidas, permitir a nossa segurança e a nossa estabilidade nos empregos, proporcionar um aumento na qualidade de vida tanto no local de trabalho quanto fora dele. Mas o que os meios de comunicação têm nos mostrado é a elevação do número de desempregados. Isso tem gerado medo e insegurança também naqueles que ainda estão empregados.

Concordo com Marx, quando este diz que é através do trabalho que homens e mulheres se transformam.

Como atividade que visa, de uma forma ou de outra, à apropriação do que é natural, o trabalho é condição natural da existência humana, uma condição do metabolismo entre homem e natureza, independentemente de qualquer forma social. (MARX, 1974, p.142).

² ISO 9000 (Internacional Organization for Standardization) é um conjunto de normas que representam e traduzem o consenso de diferentes países para a normalização de procedimentos, medidas e materiais em todos os domínios da atividade produtiva. É de reconhecimento e aceitação mundial.

Enxergo o espaço de trabalho como um espaço educativo e, por aí, justifico meu ingresso na área da Educação para tentar compreender minhas inquietações acerca do trabalho. Não consigo separar educação do trabalho por acreditar que o espaço de trabalho é um espaço educativo. Podemos trabalhar a dimensão educativa do trabalho qualificando o trabalhador ou qualificando, primeiramente, a tarefa, para depois qualificar o trabalhador. Nesse caso, estaríamos atuando de acordo com a perspectiva de Arroyo (1997, 63): “como tornar a tarefa, o ambiente e o espaço realmente pedagógico? É necessário criar uma nova cultura, uma nova representação do próprio trabalho”.

Para este autor, é importante mudar a cultura e resignificar o trabalho, redefinindo-o como um espaço educativo. Uma outra maneira específica de tornar o espaço de trabalho um espaço educativo é conhecer, por exemplo, o que os servidores públicos aprendem no trabalho, através das propostas formais de formação, ou o que aprendem diretamente em situações de trabalho. No entanto, devemos ter claro que uma formação também pode enriquecer uma tarefa se também quem faz a formação formal pode modificar sua rotina de trabalho. Se continuar repetindo a mesma tarefa de forma alienada, a formação não é e não será enriquecedora para o formador e para aquele que recebe a formação.

Por essas razões, acredito que explico argumentos para acreditar que minhas experiências de vida, de educação e de trabalho interferiram na escolha do meu objeto de pesquisa. Afinal, por que escolhi realizar minha pesquisa no serviço público? Porque, conforme relatei, assim como meu pai, sou uma servidora pública e fico muito incomodada toda vez que escuto a famosa sentença: “os servidores públicos não trabalham”. Isso me desagrada porque o trabalho ocupa um lugar central em minha vida e venho buscando aperfeiçoar-me, seja através de cursos, ou seja, na troca de experiências com colegas e com trabalhadores de outras categorias profissionais.

É devido a essa busca de aperfeiçoamento que tenho encontrado na Educação as respostas para minhas inquietações. Vejo uma “turma” da Educação preocupada e ocupada em formar homens e mulheres cada vez melhores que se interessem pelas relações de trabalho e não se limitem apenas aos muros das escolas; que vão além, buscando a conscientização das pessoas. Os sujeitos e pesquisadores da Educação que tenho conhecido não se negam a discutir temas que, em um primeiro momento, poderiam interessar somente aos sociólogos, psicólogos ou antropólogos. Não se eximem em discutir questões referentes ao mundo do trabalho, como, por exemplo, a competência e saberes no e para o trabalho, em seu significado epistemológico e ontológico. Cito, por exemplo, Acácia Kuenzer e Miguel Arroyo, dois estudiosos do tema Educação e Trabalho.

Muito rapidamente, busquei as “disposições associadas à posição de origem”³ na maneira que fui criada, nos valores que me formaram e na importância da família para interpretar minhas inquietações sobre a relação educação e trabalho na minha construção e formação. O gosto pelo estudo e em querer aprender e compreender o que vem ocorrendo no mundo do trabalho e vê-lo como espaço educativo é que me levaram à pesquisa. Busco compreender melhor o que venho lendo e estudando a respeito desse tema: Educação e Trabalho e sua relação.

³ Expressão de Pierre Bourdieu trabalhada em seu livro “Esboço de auto-análise”. São Paulo: Companhia das Letras, 2005.

4 METODOLOGIA

Trata-se de uma pesquisa qualitativa, com o objetivo de investigar os saberes para e no trabalho de trabalhadores públicos municipais da cidade de Porto Alegre. A pesquisa foi realizada com um grupo de treze trabalhadores de uma única seção do Departamento Municipal de Água e Esgotos, o DMAE.

A escolha dos sujeitos da pesquisa teve relação direta com o seu objetivo, assim, trabalhar em um grupo em que todos realizam quase a mesma atividade facilitou a análise da pesquisa realizada.

4.1 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS PARA COLETA DOS DADOS

Objetivando facilitar a compreensão dos procedimentos metodológicos para a coleta dos dados, divido-o em duas partes. Na primeira parte apresento o perfil dos sujeitos escolhidos para a pesquisa, e na segunda trago os instrumentos utilizados para a realização da pesquisa.

4.1.1 Perfil dos entrevistados

Dos treze funcionários pesquisados, nove são homens e quatro são mulheres. Pelas citações abaixo, percebe-se que, apesar de não ser um serviço fácil para as mulheres, o seu

gosto pelo trabalho é mais forte do que as dificuldades que enfrentam no seu cotidiano. Os motivos para a satisfação no trabalho podem diferenciar-se para cada trabalhador e trabalhadora: pode ser a família, a conquista da independência financeira ou o “simples” gostar do trabalho, que traz em si um importante significado.

Não, não é coincidência [sobre o fato de ter mais homens na leitura], as mulheres geralmente não gostam de trabalhar na rua. Sol, cachorro, se expõem muito, têm que andar sujas, suadas, então as mulheres, geralmente, não gostam destas coisas. E o serviço é bem cansativo também né? (Leiturista 5).

[...] tu quer trabalhar pra tua família, tu quer tá vivendo pros teus filhos, até pra ti ser uma pessoa melhor (Leiturista 5).

É um trabalho muito puxado para mulher, locais com lomba em vilas. Por isso é que as outras mulheres não ficaram aqui. Várias passaram por aqui, que eu sei, mas pediram para trocar de setor (Leiturista 7).

A melhor coisa que me aconteceu foi ter vindo trabalhar no DMAE, [...]. Foi a minha independência financeira. Ganhava bem, mas não era fixo. Me sinto outra pessoa (Leiturista 7).

Até certo ponto, acho até que o usuário evita um pouco de brigar comigo [pelo fato de ser mulher]. Eu gosto, é cansativo, não vou dizer que não é cansativo, é, mas eu gosto. Quando eu entrei entraram umas várias junto comigo, mas ficou só eu. Eu gosto né? Se for pra trabalhar assim num lugar fechado... eu acho que já me acostumei a trabalhar na rua, desta parte eu gosto. É mais livre (Leiturista 10).

Eu gosto do meu trabalho (Leiturista 10).

Na sexta afirmação “eu gosto do meu trabalho”, percebe-se a importância dele na vida dessa trabalhadora. Parto da hipótese de que gostar do trabalho é o início, não apenas para reconhecê-lo como importante, mas também para reconhecê-lo como concreto que é “o trabalho em seu sentido de produção de bens úteis materiais e simbólicos ou criador de valores de uso, é condição constitutiva da vida dos seres humanos em relação aos outros” (FRIGOTTO, 2002, 12), como nas falas dos pesquisados, quando vinculam o trabalho à família, à independência e, até mesmo, à liberdade de não trabalhar em um local fechado.

Hoje eu tenho uma família, tenho filhas, pude dar formação aos meus filhos. E o próprio Departamento contribuiu muito com isso aí, através do DMAE eu consegui muita coisa (Leiturista 3).

Uma coisa que me prende ao DMAE, que eu gosto nele é a questão da estabilidade. Mas eu vejo assim que a estabilidade tem os dois lados. Tem funcionário que acha que tem estabilidade... “Como estou estável aqui, tanto faz se quiser atender bem o usuário ou não atender bem o usuário, não tem diferença nenhuma porque estou estável”. E tem o funcionário que, acho que aquele em que eu me enquadro, procura sempre fazer com que o usuário saia satisfeito (Leiturista 4).

Nas falas acima pode estar presente, além do produto do trabalho, as condições de vida dos trabalhadores. De acordo com as falas dos pesquisados, estaríamos diante do conceito ontológico de propriedade que, segundo Frigotto (2002), é o direito do ser humano de apropriar-se, não apenas da natureza, mas dos bens que ele produz para manter a sua existência física, biológica e, também, a sua existência cultural, social e afetiva.

Frigotto (2002) reporta-se a Marx para falar das duas dimensões que o trabalho assume. Uma é a manutenção da vida biológica e social do homem, que é o “mundo da necessidade” e há, também, o “mundo da liberdade”, que é possível a partir do primeiro mundo e que é a possibilidade de o homem ter o trabalho como criativo e livre e não apenas delimitado pela necessidade.

O valor do trabalho concreto está, fortemente, presente nele próprio quando conquistas pessoais são atribuídas a ele, como, por exemplo, na fala do leiturista que relaciona fatos importantes da sua vida familiar à contribuição do DMAE. Por outro lado, a dimensão do valor de troca aparece na fala de outro leiturista que analisa o lado positivo e negativo da estabilidade no serviço público. Apesar de admitir que a estabilidade o prende ao departamento, a vê como negativa quando torna-se motivo para acomodação no trabalho. Por outro lado, a mesma fala apresenta o valor de uso do trabalho ao admitir a existência de colegas que, devido à estabilidade que o serviço público proporciona, não se acomodam a ela

e preocupam-se em realizar um bom trabalho, no caso atender bem o público, fazer com que o usuário saia satisfeito, aproximando-se, assim, do valor de uso.

A cada entrevista que realizava, percebia a importância do trabalho na vida dos leituristas pesquisados. No decorrer das entrevistas, surgiram elogios e críticas. Quanto às críticas, estas eram, na sua maioria, em função da tarefa realizada e no sentido de melhorá-la e, melhorar, também, as relações de trabalho. Não apenas as respostas às perguntas da entrevista que me auxiliaram na análise da pesquisa, mas também o perfil do grupo de leituristas pesquisados ajudou-me na compreensão dos dados coletados.

Antes de falar a respeito do seu perfil, julgo importante comentar sobre os procedimentos metodológicos utilizados para estabelecer os critérios para compor o grupo de sujeitos pesquisados. Estes foram estabelecidos a partir das exigências de nível de ensino para os cargos. Excluí do grupo os sujeitos que ocupam cargos que exigem cursos de nível superior, porque, geralmente, são esses servidores que ocupam cargos de chefias e estão mais dedicados às questões gerenciais. Há, também, servidores que ocupam cargos cuja escolarização mínima é o ensino médio completo. Esses não foram escolhidos, porque a maioria realiza “atividades meio” e administrativas. Restaram os servidores que ocupam postos de trabalho que exigem, dependendo do cargo, o Ensino Fundamental completo ou incompleto. Com certeza, a diversidade entre estes trabalhadores é maior, pois encontrei servidores e servidoras que atendem a exigência mínima de escolarização para o posto e, também, encontrei quem possui a certificação em nível Ensino Médio e Superior.

Entre os cargos que exigem o Ensino Fundamental estão o de operário especializado¹, operadores, motoristas, auxiliares de serviços externos (leituristas). A escolha dos leituristas

¹ Operário especializado é o nome de um dos cargos do DMAE. Esses trabalhadores auxiliam no trabalho de construção, de marcenaria, de carpintaria, de pintura, de mecânica, de instalação e encanamento de água e esgoto entre outras atividades.

como sujeitos de pesquisa justifica-se pelas atividades que realizam, incluindo o contato que possuem com os cidadãos porto-alegrenses.

A singularidade do posto de trabalho está no modo como ocorre o contato com o cidadão. Enquanto os operários e os motoristas, por exemplo, também desempenham suas atividades externas, não possuem, necessariamente, contato direto com a população, o que já não acontece com os leituristas, os quais, para realizarem a leitura dos hidrômetros, devem ter acesso a eles, possibilitando um contato direto com o morador. Uma outra característica é que a relação entre os e as leituristas e a população é diferente daquela que se estabelece quando o cidadão procura uma repartição pública para solucionar o seu problema; no caso dos leituristas, são os servidores públicos que vão até o cidadão (a sua casa, ao estabelecimento comercial) para realizarem seu trabalho.

O fato de um trabalhador público ir até a residência do usuário facilita a este o acesso à informação sem sair de sua casa e, também, proporciona um vínculo no qual a confiança é adquirida, facilitando a realização do trabalho para o leiturista.

A Seção de Leitura possui noventa e dois funcionários² e, destes, onze são Assistentes Administrativos e oitenta e um são Agentes de Serviços Externos. Da totalidade dos agentes, cinquenta e quatro exercem as atividades de leiturista e os demais realizam atividades internas ou ocupam cargos de chefia. Diante deste quadro, estabeleci alguns critérios para compor o grupo de sujeitos a ser pesquisado: 1) pesquisar todas as mulheres leituristas; 2) pesquisar os Agentes de Serviços Externos que possuem cargo de chefia, porque, antes de assumirem postos gerenciais, exerceram as atividades de ler hidrômetros, possuindo, assim, a experiência de ser funcionário e chefe. Além destes critérios o que compôs o perfil mais específico dos sujeitos pesquisados foram semelhanças e diferenças de cada um possui na relação com os outros. Formou-se, então, um grupo de treze pessoas que participaram da pesquisa: oito

² Esses dados foram fornecidos pelo chefe da Seção de Leitura em setembro de 2005.

leituristas e cinco Agentes de Serviços Externos que ocupam cargo de chefia. A seguir apresentarei o perfil desses treze funcionários.

Com exceção de um deles, que ingressou em outra divisão antes de trabalhar na Divisão Comercial, os demais ingressaram diretamente na área comercial. Entende-se aqui a Divisão Comercial como “área comercial” que gerencia, além da Seção de Leitura, a Seção de Cadastro, a Seção de Arrecadação e o Setor de Atendimento Comercial. Alguns dos entrevistados, apesar de terem participado do concurso público para trabalharem como leituristas, ingressaram nos postos do Setor de Atendimento Comercial.

Dos treze sujeitos pesquisados, três leituristas trabalham há dez anos ou mais no serviço público, e os demais, em torno de três e cinco anos no DMAE. Este dado significa que a maioria ingressou no último concurso público para o cargo de Agente de Serviços Externos realizado em 2000. Esse dado tornou-se relevante; digo tornou-se porque não estabeleci critério de tempo de serviço para a seleção dos entrevistados, mas, no decorrer da análise das entrevistas, percebi que a visão dos sujeitos pesquisados que trabalham há menos tempo no DMAE não difere muito daqueles que possuem mais anos de trabalho.

Outro dado importante é que quatro dos leituristas não possuem experiência anterior de trabalho de qualquer tipo. Esse dado está diretamente relacionado com a primeira questão da entrevista na qual pergunto sobre experiências anteriores de vida e/ou de trabalho que contribuem para as atividades que hoje realizam como leituristas.

O nível de escolaridade dos pesquisados é bastante variado, mas como os leituristas ingressam mediante concurso público e, para o cargo, é exigida a quinta série do Ensino Fundamental, todos os trabalhadores do Departamento atendem a essa exigência mínima. No entanto, durante a realização da entrevista e, também, através de consulta ao cadastro de funcionários, a escolaridade foi investigada para saber quantos estariam acima do exigido por

lei para o cargo. No grupo, apenas dois possuem o mínimo exigido, quatro concluíram o Ensino Médio e seis estão cursando ou já concluíram o Ensino Superior.

A seguir apresento o seu perfil, incluindo os seguintes aspectos: idade, tempo de serviço, escolaridade, se o DMAE é o primeiro emprego e se ocupa cargo de chefia.

Quadro 1: Perfil dos leituristas pesquisados

Gênero	Idade	Tempo Serviço no DMAE	Experiência de trabalho anterior ao DMAE	Escolaridade	Cargo de Chefia
Feminino	27	5	Não	Superior (cursando)	Sim
Feminino	27	5	Não	Ensino Médio	Não
Feminino	39	3	Sim	Ensino Médio	Não
Feminino	41	3	Sim	Ensino Médio	Não
Masculino	24	3	Sim	Superior (cursando)	Não
Masculino	25	3	Sim	Superior Incompleto	Não
Masculino	27	3	Sim	Ensino Médio	Não
Masculino	38	15	Sim	Superior Incompleto	Sim
Masculino	40	3	Sim	Ensino Fundamental Incompleto	Não
Masculino	40	5	Sim	Superior Incompleto	Não
Masculino	51	28	Não	Ensino Fundamental	Sim
Masculino	51	32	Não	Ensino Fundamental Incompleto	Sim
Masculino	68	3	Sim	Superior Completo	Sim

O quadro acima resume, então, os critérios que me orientaram para compor o grupo de sujeitos pesquisados: gênero, tempo de serviço, experiência de trabalho, nível de escolaridade, cargo.

4.1.2 Os instrumentos metodológicos: entrevistas, consulta a documentos e visitas

A pesquisa foi desenvolvida através de entrevistas semi-estruturadas, principal fonte de coleta de dados empíricos, com as pessoas da Seção de Leitura e, além disso, realizei duas visitas. A primeira ocorreu no dia 12 de abril e a segunda no dia 26 de agosto, ambas no ano de 2005 e no turno da manhã, em que acompanhei toda a rotina de trabalho dos sujeitos pesquisados. Pesquisei, também, a legislação que trata sobre as atribuições para os cargos dos servidores públicos municipais de Porto Alegre e, em especial, o cargo de Agente de Serviços Externos. Além disso, estudei o estatuto dos servidores públicos, as Instruções DG³, o organograma do Departamento e os Balanços e Relatórios do Departamento. A Intranet do DMAE e o site da Prefeitura Municipal de Porto Alegre⁴ também foram consultados para a obtenção de dados.

Antes, porém, de discorrer sobre as visitas, as entrevistas e a análise destas, apresentarei o que denomino de “Roteiro de Pesquisa”. Este roteiro foi o meu fio condutor durante a pesquisa e proporciona uma visão geral da mesma. Foi elaborado numa tabela de especificações que direciona o ponto de vista metodológico da pesquisa. Na tabela apresento o objetivo geral e os específicos a fim de facilitar a compreensão do que foi investigado. Além disso, apresento as questões de pesquisa, os conceitos-chave, os indicadores do que foi buscado nas entrevistas e o instrumento e/ou fonte de informação. Uma mesma pergunta de entrevista serviu para responder a uma ou mais questões de pesquisa, buscando garantir a dinâmica do processo e do trabalho de pesquisar. Na realidade, quando definimos dois ou mais objetivos específicos é para compreender o todo, pois o que separamos na teoria, no cotidiano da vida, é mesclado.

³ Instrução DG, de competência da Direção-Geral, é um documento interno que padroniza procedimentos internos no Departamento.

⁴ O site da Prefeitura Municipal de Porto Alegre é: <<http://portoalegre.rs.gov.br/>>

Tabela 1: Roteiro de Pesquisa

Objetivo Geral: investigar qual o sentido do trabalho para os e as leituristas e diferenciar as atividades prescritas e as atividades não-prescritas para o cargo que exercem a partir da identificação, da descrição e da análise dos saberes produzidos em situação de trabalho.					
Objetivos Específicos	Questões de Pesquisa	Conceitos-chave	Indicadores	Questões da Entrevista	Instrumento(s) / Fonte
Compor o perfil do grupo de funcionários pesquisados	Quem são os e as leituristas do DMAE?	Perfil	Nome (não será revelado) Gênero e Idade Escolaridade Cargo e função Tempo de serviço Primeiro emprego		Documentos do Departamento Entrevista
Favorecer aos leituristas a possibilidade de reconhecerem seus processos formativos e qualificarem a tarefa	Experiências anteriores (trabalho, estudo, família, etc.) ajudam na tarefa que hoje realizam? Quando trazem experiências anteriores para o trabalho atual, possuem essa consciência?	Experiência Formadora	Identificação das marcas e/ou vivências formadoras do/no trabalho Incorporação das vivências anteriores na cultura organizacional do DMAE	Lembras de experiências de vida e/ou no trabalho que tenham contribuído para teu desempenho nas atividades que hoje realizas no DMAE? Poderias descrevê-las?	Entrevista
Estabelecer relações entre os saberes prescritos e os saberes produzidos diretamente em situações de trabalho Descrever como os saberes do trabalho são desenvolvidos	O que/quem contribui para a construção dos saberes do trabalho dos e das leituristas?	Educação e trabalho Educação para o trabalho Educação no trabalho Relação com o saber Relação de saber	Lugar do cidadão-usuário na formação do trabalhador/ diferenciação de classes sociais Lugar do DMAE na formação do indivíduo Lugar da escola na formação do indivíduo Lugar da família na formação do indivíduo Entendimento de formação profissional Educação profissional	Como e onde é adquirida a qualificação para o trabalho dos leituristas? E a tua em particular? Conte-me como ela tem acontecido. Qual é o papel que os usuários desempenham para a tua qualificação? Qual é o lugar da escola e da família na tua formação profissional? Quem e/ou o que mais tem contribuído para a tua formação profissional?	Entrevista Observação em campo

Tabela 1: Roteiro de Pesquisa (continuação)

Objetivo Geral: investigar qual o sentido do trabalho para os e as leituristas e diferenciar as atividades prescritas e as atividades não-prescritas para o cargo que exercem a partir da identificação, da descrição e da análise dos saberes produzidos em situação de trabalho.					
Objetivos Específicos	Questões de Pesquisa	Conceitos-chave	Indicadores	Questões da Entrevista	Instrumento(s) / Fonte
Apresentar os saberes prescritos necessários para a realização da tarefa Identificar os saberes produzidos em situação de trabalho	O que os e as leituristas executam além do trabalho prescrito na Lei de Plano e Cargos? Como constroem outros saberes para o trabalho?	Trabalho prescrito e trabalho real Saberes para o trabalho Saberes do/no trabalho	Transcrição das atribuições previstas no Plano Classificado de Cargos dos Funcionários do DMAE Realização de atividades não prescritas para o cargo de leiturista Conhecimentos adquiridos na realização das atividades Habilidades desenvolvidas	Quais as atividades que desempenhas como leiturista?	Documentos do Departamento Entrevista Observação em campo
Saber o que os e as leituristas pensam a respeito do papel do chefe como promotor de qualificação	Quais as críticas que os e as leituristas possuem acerca do trabalho que realizam e do local onde trabalham?	Educação e trabalho Trabalho como processo educativo	Lugar da chefia na formação do trabalhador Relação de poder Críticas sobre o trabalho e cultura organizacional	Como as chefias têm contribuído para a qualificação do teu trabalho?	Entrevista

Cabe aqui esclarecer que, ao perguntar sobre a contribuição das experiências de vida e/ou trabalho para o desempenho das atividades dos e das leituristas, não tive a intenção de trabalhar com a metodologia Histórias de Vida propriamente, mas abrir um espaço para que refletissem e falassem sobre vivências que se tornaram experiências e, portanto, formadoras para o trabalho. O relato de experiência de vida e de trabalho ajudou-me na compreensão do processo formativo para e no trabalho dos sujeitos pesquisados, pois buscaram as respostas em vivências anteriores, como trabalho, estudo ou família. Eles e elas as relacionaram com as tarefas que hoje realizam. São momentos singulares de cada sujeito pesquisado que refletirão nas relações de trabalho, porque pensar nessas vivências para responder à pergunta da entrevista pode ter despertado um interesse maior em refletir sobre momentos significativos da vida de cada um.

Um outro aspecto importante da entrevista, para Cunha (1998), é a relação dialética que ocorre entre o momento da narrativa e a experiência, pois “através da narrativa ele [o leitorista e a leitorista] vai descobrindo os significados que têm atribuído aos fatos que viveu e, assim, vai reconstruindo a compreensão que tem de si mesmo” (CUNHA, 1998, 41). E, de acordo com essa autora, as reflexões que ocorrem durante a narrativa servem não apenas para a pesquisa, mas como possibilidade de formação para o sujeito.

Esclarecido o objetivo da pergunta a respeito de experiência de vida e/ou trabalho, deter-me-ei em falar a respeito da entrevista e da observação realizadas. Conforme já informei, trabalhei com entrevistas semi-estruturadas. Treze leitoristas foram entrevistados, sendo que cinco deles ocupam cargos de chefias e os demais exercem as atividades de leitorista. O roteiro, apresentado anteriormente na Tabela 1, foi utilizado com todos na condução da entrevista. Não houve modificações nas perguntas para os que exercem cargo de chefia. Isso ocorreu porque a maioria dos servidores investidos no cargo de chefia já exerceu as atividades de leitoristas, conhecendo, portanto, a dimensão prática da função e estão agora no espaço da prescrição da tarefa.

As entrevistas foram individuais, ocorreram no local de trabalho e foram todas agendadas com o responsável pelo Setor de Leitura, de acordo com a disponibilidade dos leitoristas e de modo a não interferir nas rotinas de trabalho. Anteriormente à realização destas, entreguei o termo de consentimento (em anexo), que foi assinado por todos os que participaram da pesquisa.

Dois pesquisados solicitaram que a entrevista fosse registrada a mão, as demais entrevistas foram gravadas com o consentimento dos entrevistados. De posse dos critérios estabelecidos para a realização da pesquisa, o responsável pelo Setor de Leitura indicou-me os sujeitos pesquisados, além de combinar comigo a data e o horário para a realização das entrevistas. Assim, o primeiro contato entre mim e o leitorista ocorreu no momento da

entrevista. Parece-me que esse fator não prejudicou a pesquisa em nenhum momento, pois todos os sujeitos pesquisados participaram respondendo às questões, fornecendo informações complementares, demonstrando confiança e interesse. Outro aspecto que me leva a concluir que não houve prejuízo às indicações foi a boa receptividade que recebi dos leituristas que estavam na Kombi nos dias que realizei as visitas.

A consulta feita a documentos do Departamento serviu para obter informações a respeito da sua estrutura, do local pesquisado e, também, acerca das atribuições do cargo de leiturista.

No dia 12 de abril de 2005, acompanhei um leiturista durante todo o seu roteiro de trabalho. Este acompanhamento foi muito importante, pois me permitiu observar “in loco” o que seria investigado posteriormente através das questões da entrevista. Além de acompanhar e conhecer a realização da leitura dos hidrômetros, tive a oportunidade de conhecer um pouco mais a cidade de Porto Alegre e seus moradores e outros aspectos que acontecem num dia de trabalho de um leiturista.

As visitas ocorreram em dois momentos distintos. A primeira ocorreu em 12 de abril de 2005, antes da realização das entrevistas, e teve como objetivo conhecer o espaço físico onde os leituristas se reúnem antes de irem às ruas: esse encontro ocorre num prédio no Bairro Santana. Conheci a Kombi que os transporta até chegar ao local onde são realizadas as leituras. A segunda visita ocorreu no dia 26 de agosto de 2005, e aconteceu posteriormente à realização das entrevistas. Nesse segundo momento, à medida que acompanhava o leiturista, recordava-me do que havia escutado a respeito do trabalho realizado nesta função. Assim, o primeiro momento auxiliou-me a compreender as respostas que me foram dadas no momento das entrevistas, e o segundo permitiu que eu fosse a campo munida de mais informações e mais atenta para observar questões já ditas nas entrevistas.

Figura 6: Vista das Kombis que transportam os leituristas



Figura 7: Vista da entrada do prédio da Seção de Leitura



É importante mencionar como fui recebida na Seção de Leitura, ainda mais se considerarmos que o início da pesquisa coincidiu com uma mudança político-organizacional do Departamento. Toda mudança de chefia, no seu início, gera certa insegurança, pois

significa mudanças no estilo de gestão. No entanto, esse fator não interferiu na pesquisa. Faço essa afirmação tendo como base o modo como fui recebida pelos sujeitos pesquisados, pois, apesar de sermos colegas, não nos conhecíamos e, no entanto, senti que confiaram em mim e na minha proposta de trabalho de pesquisa.

Durante as visitas, fotografei algumas situações de trabalho que foram relatadas nas respostas da entrevista. Ciavatta (2002, 31) diz que “reconhece a memória como fonte de conhecimento, de identidade coletiva e de capacidade para projetar o futuro”. A autora vê a fotografia como registro de parte da história e que é capaz de constituir por si só um princípio de memória.

As fotografias são como monumentos que traduzem valores, idéias, tradições e comportamentos que contribuem para a identidade familiar e orientam formas de ser e de agir. Enquanto objeto de memória, a fotografia atua como elemento de legitimação da memória familiar (CIAVATTA, 2002, 35).

O uso da fotografia nesta dissertação não busca trabalhar a memória dos sujeitos pesquisados, mas foi utilizada como recurso para dar mais concretude ao trabalho, registrando por imagens o falado por eles. A fotografia, aqui, busca auxiliar a compreensão da linguagem oral dos pesquisados e, também, a escrita da pesquisadora. Em síntese é uma ilustração de aspectos que considere importantes para a pesquisa, as fotos obtidas nas dependências do DMAE foram tiradas com o consentimento do capataz responsável pelos leituristas. Optei por editar as fotografias de modo a ocultar os rostos dos leituristas fotografados por que eu estava preocupada em preservar a individualidade dos leituristas fotografados.

Detenho-me, agora, a respeito da boa receptividade que ocorreu no momento das visitas, durante o curto trajeto na Kombi, juntamente com os demais colegas do grupo de leitura, e durante a realização da leitura dos hidrômetros. É importante ressaltar o cuidado que

tive para interferir o mínimo possível na sua rotina de trabalho. Segui o ritmo⁵ da caminhada estipulada por eles e, como a intenção era observar a prática do serviço do leiturista, coloquei-me fisicamente distante durante os contatos que tinham com os moradores. As conversas que mantive com o leiturista restringiram-se a questões relativas à realização do seu trabalho. Confesso, porém, que na segunda saída não pude resistir à sede e à fome, parando em um bar para comprar água e algo para comer⁶. Aproveitei esse acontecimento e perguntei ao leiturista que eu acompanhava se não sentia fome e sede durante o trabalho e ele me respondeu que, às vezes, costuma levar um lanche e uma garrafa de água, mas “era mais coisa para carregar”.

É claro que fui percebida pelos moradores, que me viam como “aprendiz” porque alguns moradores perguntaram ao leiturista se eu estava aprendendo o serviço, mas acredito que estive bem próxima de um dia de trabalho normal deles e dos usuários. Apesar de as duas visitas terem acontecido no Bairro Partenon⁷, bairro de classe média de Porto Alegre, os trajetos percorridos, nos dois dias, foram diferentes. Na primeira saída, o percurso feito era mais plano e foi mais rápido. Houve menos contato com os usuários e os moradores pertenciam à classe média. Na segunda, o roteiro realizado possuía ruas com aclives e declives mais acentuados que no primeiro e era mais longo. Nenhum dos roteiros passava no interior de vilas, mas chegamos a realizar leitura de hidrômetros em casas de classe média baixa. A parte que percorri no Bairro Partenon era residencial e o comércio restringia-se a mercearias, pequenos mercados e oficinas mecânicas. Outra característica que percebi, ainda dentro do limite percorrido nas duas idas a campo, é que a maioria dos moradores residia em casas e estas estavam bem protegidas por grades e muros altos. Esse quadro, como é sabido, representa o medo da população, reflexo da violência das cidades.

⁵ Desconfio que os leituristas reduziram o ritmo da caminhada em consideração a mim, mas não me preocupei em confirmar minha suspeita.

⁶ Nesse momento ofereci o que estava comendo ao leiturista e ele também comprou uma garrafa de água.

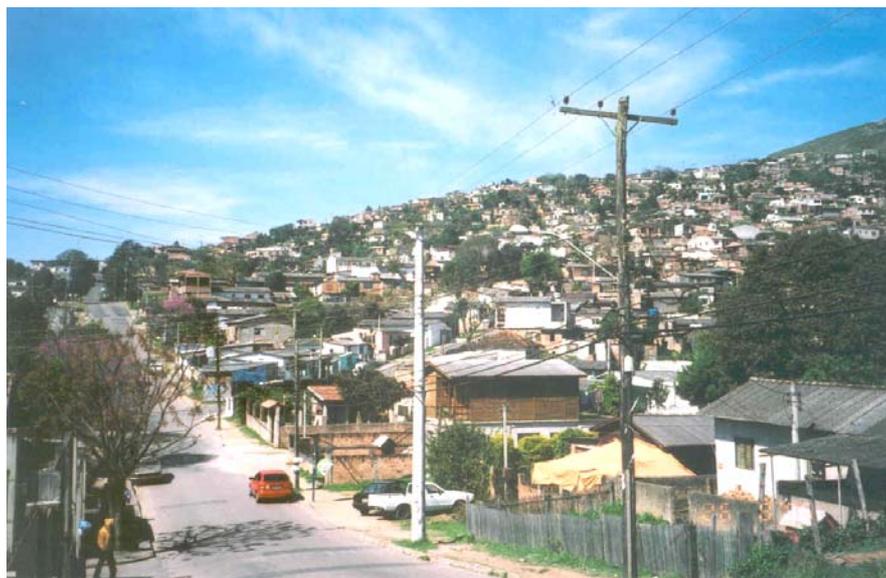
⁷ Não houve interferência por parte da pesquisadora na escolha do roteiro a ser acompanhado. Contudo, houve a manifestação pelo interesse em bairros de classe média.

A primeira vez que saí às ruas com um leitorista foi para conhecer a rotina de trabalho, ver o que acontecia nas ruas de Porto Alegre e se os usuários conversavam com o funcionário. Foi, enfim, uma oportunidade para verificar a pertinência da minha questão de pesquisa. Esse primeiro momento funcionou como um laboratório de observação e de reconhecimento do campo empírico e me ajudou no momento das entrevistas, pois algumas das respostas faziam com que rememorasse o que havia vivenciado.

Figura 8: Rua do Bairro Partenon - percorrida na segunda visita



Figura 9: Vista das casas nos morros de Porto Alegre - Bairro Partenon



A segunda vez que acompanhei um leiturista foi com a intenção de ter uma aproximação com a experiência após as entrevistas e refletir sobre as respostas a partir de outro ângulo. O olhar que tive nesse momento foi para comparar com as respostas recebidas as que se reproduziram nesse dia de trabalho, a fim de melhor compreendê-las.

A marcação do consumo da água é realizada no “coletor de dados” que emite as contas no momento da leitura⁸, permitindo, assim, que o usuário receba a conta imediatamente após a leitura do hidrômetro. Além do coletor, os leituristas utilizam um ferro para facilitar a realização do serviço. Durante as visitas não carreguei nem o coletor de dados, que pesa uns três quilos, nem o ferro. Tampouco entrei em pátios com cachorros, me inclinei ou subi em muros para ter acesso aos hidrômetros, mas cheguei ao final da tarefa cansada e com o corpo dolorido. Fiz a tentativa de realizar uma leitura, mas não consegui enxergar nenhum número do hidrômetro e esse acontecimento me fez refletir se eu conseguiria ser uma leiturista e

⁸ Somente são emitidas na hora as contas que estão dentro da média de consumo dos últimos três meses. Caso o consumo extrapole a média, a marcação é realizada sem a emissão da conta cujo consumo será avaliado pelo Setor de Revisão. Somente após a revisão é que a conta será emitida e enviada pelo correio ou será entregue pelo próprio DMAE.

quanto tempo eu levaria para aprender a ler hidrômetros e ter a habilidade dos funcionários que acompanhei.

Figura 10: Coletor de dados - equipamento utilizado para efetuar a leitura do hidrômetro

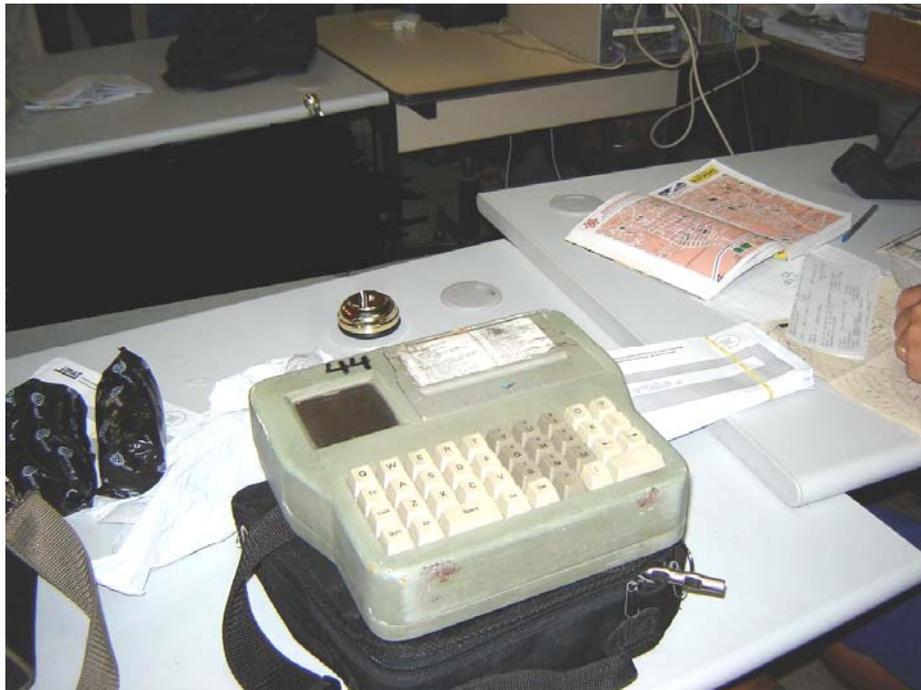


Figura 11: Ferro com espelho - instrumento criado e utilizado pelos leituristas



Ter tido a possibilidade de acompanhar os leituristas no seu cotidiano de trabalho foi uma experiência gratificante que, além de ter contribuído para a pesquisa, aproximou-me dos pesquisados e permitiu conhecer um pouco mais a respeito do trabalho que realizam.

4.2 PROCEDIMENTOS ADOTADOS PARA O TRATAMENTO DOS DADOS COLETADOS

Através da realização das entrevistas semi-estruturadas com treze leituristas e da observação/acompanhamento da rotina de trabalho dos sujeitos pesquisados, reuni informações-chave para responder à pergunta central de pesquisa “como e onde os leituristas do Departamento Municipal de Água e Esgotos constroem os saberes para o trabalho que realizam?”.

Apresentarei a seguir o modo através do qual organizei os dados para poder realizar a análise de conteúdo, informando que trabalhei o mais próximo possível da proposta metodológica de análise denominada de Discurso do Sujeito Coletivo - DSC.

Primeiramente organizei todos os dados coletados, por leiturista pesquisado, copiando cada resposta dada integralmente até o momento que eu intervinha com outra pergunta que não pertencia ao roteiro. Às intervenções foi dado o seguinte tratamento: caso possuíssem relação com a pergunta do roteiro em questão, eram copiadas após a resposta principal; se possuíssem relação com alguma outra questão da entrevista, era acrescida a essa e, por fim, todas as que não se relacionaram com nenhuma das perguntas da pesquisa foram agrupadas para uma posterior análise dessas respostas.

A análise das respostas de cada indivíduo foi importante para visualizar a opinião de cada sujeito pesquisado e perceber as semelhanças e as diferenças com cada um dos outros entrevistados. A análise individual foi organizada num quadro formado por quatro colunas. A

primeira indica qual dos treze leituristas pesquisados está sendo analisado; na segunda, está a transcrição literal da resposta do/da leiturista, incluindo, quando fosse o caso, as intervenções. A(s) idéia(s) central (ais) das respostas foi identificada na terceira coluna, e, na última, identifico se as respostas dadas estavam ligadas ou não a algum registro⁹ anterior.

Quadro 2: Análise das respostas de cada um dos sujeitos pesquisados

Questão da entrevista			
Leiturista	Resposta	Idéias centrais	Registro
Identificação do sujeito pesquisado. Foi preservado o nome dos e das leituristas, os sujeitos pesquisados foram numerados na seqüência de 1 a 13.	Transcrição literal da resposta, incluindo as intervenções.	Síntese da resposta do sujeito pesquisado.	Identificação se a resposta estava ligada a algum registro anterior.

Após esta análise, houve a sistematização das falas de todos os pesquisados numa única grade para poder identificar o pensamento do grupo. O quadro montado foi semelhante ao utilizado para a realização da análise individual e, então, as respostas dos leituristas foram analisadas por cada questão da pesquisa.

Conforme já anunciado, a proposta foi de aproximar a análise dos dados coletados na pesquisa à proposta metodológica de análise denominada de Discurso do Sujeito Coletivo - DSC.

O Sujeito Coletivo se expressa, então, através de um discurso emitido no que se poderia chamar de *primeira pessoa* (coletiva) *do singular*. Trata-se de um *eu* sintático que, ao mesmo tempo em que sinaliza a presença de um sujeito individual

⁹ Está se entendendo por *registro* as relações que podem ser feitas com vivências anteriores para melhor responder à(s) pergunta(s) da entrevista. “As experiências são narradas em registros de expressão que vão do psicológico ao cultural, passando pelo psicossociológico, o sociológico, o político (ou estratégico) e o econômico. Vários registros podem ser utilizados para designar uma experiência e a questão que se coloca é saber se a plenitude de uma experiência não está no fato de termos trabalhado o conjunto desses registros” (JOSSO, 2004, 50).

do discurso, expressa uma referência coletiva na medida em que esse *eu* fala pela ou em nome de uma coletividade (LEFÈVRE, 2005, 16).

O discurso do sujeito coletivo trabalha com o pressuposto epistemológico das representações sociais.

O DSC é, assim, uma estratégia metodológica que, utilizando uma estratégia discursiva, visa tornar mais clara uma dada representação social, bem como o conjunto das representações que conforma um dado imaginário (LEFÈVRE, 2005, 19).

Para compreender o DSC é relevante falar, ainda que rapidamente, sobre a teoria das representações sociais¹⁰. Essa teoria se preocupa com a construção do saber social. Jovchelovitch (2000) diz que a teoria das representações sociais possui alguns pressupostos básicos.

O primeiro refere-se à produção do saber social, ou seja, o que acontece quando um saber sai do local onde foi produzido e atinge outras comunidades? Segundo Jovchelovitch (2000), Moscovici diz que o saber muda quando se desloca. Destaco aqui um ponto para cuja importância a autora chama a atenção, que é a transformação do saber dentro das organizações.

Uma área que hoje é fundamental é *Knowledge Management*, o manejo do conhecimento. É só nisso que se fala, e é uma área que recebe muito apoio financeiro. Todo mundo quer saber como manejar os saberes, pois todo mundo sabe que o saber que sai do topo da instituição chega na base modificado, vai se modificando com o objetivo de atender as necessidades de mundos diferentes. Os grupos que vão se apropriando daquele saber e fazem dele o que bem querem. Com toda razão! Apropriamo-nos dele não é por nada, é para fazermos alguma coisa que sirva aos nossos interesses. Essa é a preocupação central da teoria das representações sociais: como que a construção e transformação do saber se dá em contextos diferentes (JOVCHELOVITCH, 2000, 25).

O saber prescrito modificado e outro que genuinamente emerge no trabalho concreto pelos e pelas leituristas são o foco da pesquisa, assim esse pressuposto da teoria das

¹⁰ A teoria das representações sociais nasce no final da década de 1950 e início da década de 1960 com os estudos empíricos do intelectual francês Moscovici sobre a difusão da psicanálise na França. Moscovici queria saber como a psicanálise, ao sair dos consultórios, ingressa na vida cotidiana do cidadão comum.

representações sociais vem ao encontro da pesquisa e, desta forma, trabalhar com a metodologia do DSC foi útil para saber sobre os “saberes dos e das leituristas”.

Um outro pressuposto dessa teoria e que possui relação com a pesquisa é que as representações sociais possibilitam estudar o que uma sociedade, uma comunidade ou uma instituição sabe a seu respeito. A escolha pelos leituristas foi justamente porque são trabalhadores que estão em contato diário com a população porto-alegrense e, desta forma, conhecem, minimamente, o cotidiano dessas pessoas.

Realizei a análise de cada resposta de cada um dos sujeitos da pesquisa, identificando as expressões-chave, as idéias centrais e os registros, quando apareciam. O agrupamento foi o momento de separar as idéias semelhantes e os temas que estavam sendo tratados pelos pesquisados, permitindo, a partir de cada agrupamento, a construção do DSC.

O DSC serviu para tratar dos grandes temas tratados na pesquisa, por exemplo, educação, trabalho, saberes para e no trabalho. A apresentação do DSC foi introduzida pela questão da pesquisa e a idéia central que estava representando. Houve, também, momentos em que a fala individual do sujeito pesquisado era importante para demonstrar algo mais singular. Assim a análise dos dados não se restringiu ao DSC, para respeitar as singularidades.

Reforço que ao longo da dissertação, em alguns momentos, utilizei-me, mais de uma vez, dos depoimentos dos sujeitos pesquisados (DSC e falas singulares) quando percebi que uma mesma fala servia para compreender e/ou ilustrar mais de um conceito teórico.

A construção e discussão dos discursos coletivos e singulares foram feitas com base nos conceitos e reflexões teóricas assumidas nesta dissertação. Podemos lembrar aqui alguns conceitos como trabalho como formador; trabalho prescrito e trabalho real, cidadania, entre outros.

Antecipo aqui a minha opção do uso das reflexões acerca do tema/conceitos de qualificação. Os conceitos foram sendo utilizados conforme a ligação que fazia com o argumento ou com a fala dos entrevistados. Por exemplo, as diferentes conceituações utilizadas para o termo qualificação: Acácia Kuenzer, Silvia Manfredi, Antônio Cattani e Neize não são contraditórios entre si; somente que uns valorizam um aspecto e outros autores, outros.

Os diferentes olhares de cada autor ajudaram-me a compreender qualificação para além da preparação para a realização das atividades prescritas do cargo. Qualificação deve possibilitar o crescimento do trabalhador, tornando-o capaz de compreender o trabalho que realiza, conhecer a organização para qual trabalha e reconhecer-se como ser capaz de modificar-se na relação com outros trabalhadores. E, para que isso ocorra, devem ser consideradas as experiências e os saberes do trabalho que os trabalhadores possuem acerca do que realizam. Finalizo, afirmando que concordo com Arroyo (1997), quando diz que o local de trabalho, assim como os trabalhadores, também deve ser qualificado. Enfim, a qualificação deve ser trabalhada na sua dimensão positiva.

Ocorreu também algo semelhante no que diz respeito ao conceito de trabalho, educação e saberes. Seguindo na mesma perspectiva do tema qualificação, vejo o trabalho como um espaço educativo. Ele é capaz de educar e formar os e as trabalhadores a partir da produção do conhecimento que ocorre nas relações de trabalho e a partir da sua realização, permitindo que eles compreendam e transformem as circunstâncias de trabalho. Ao assumi-lo como educativo, vejo a educação acontecer em outros espaços fora da escola. Esclareço que não desconsidero, em hipótese alguma, a importância da escola na formação geral de homens e mulheres, mas a enxergo ocorrendo em outros espaços como o trabalho.

As opções acima mencionadas foram importantes para trabalhar com os saberes do e no trabalho, pois, conforme falo no capítulo 5, relaciono os saberes com a conscientização dos

e das trabalhadoras como seres responsáveis pelo produto de seu trabalho e, portanto, seres sociais capazes de modificar as relações de trabalho.

Esses e outros conceitos são trabalhados nos próximos capítulos no próprio processo de interpretação e análise dos discursos.

5 COMPREENDENDO OS DADOS

A pesquisa realizada investiga um processo educativo que ocorre no trabalho, aborda questões relacionadas a trabalho, à educação e a saberes dos trabalhadores. E, por essa razão, os conceitos de trabalho, educação, trabalho como princípio educativo e saberes serão abordados no momento da apresentação dos dados.

O trabalho dos leituristas é realizado nas ruas da cidade, estando eles, então, em contato com todas as classes sociais e com os comerciantes, podendo, desta forma, perceber as mudanças que vêm ocorrendo na cidade e no comportamento dos cidadãos. Para melhor compreender os usuários é necessário trazer à tona, ainda que rapidamente, temas atuais que estão norteando nossas vidas, como o Estado, a globalização, a exclusão social e a cidadania.

Para Jovchelovitch (2000), o espaço privado é importante porque nele elaboramos nossas coisas, enquanto a esfera pública se refere ao espaço compartilhado com os outros. “Mas viver, junto do mundo e ter um mundo em comum, significa essencialmente que existe um laço entre aqueles que compartilham – isso é muito importante – porque esse espaço é que constrói um laço social” (JOVCHELOVITCH, 2000, 45).

Segundo a autora, o laço social é construído na esfera pública, e este é o responsável pela produção e a manutenção da história: “então aqui encontramos a imortalidade da esfera pública, que se contrapõe à mortalidade do sujeito humano individual. Esta imortalidade

compreende, na verdade, a capacidade para produzir e manter a história” (JOVCHELOVITCH, 2000, 45).

Apesar da importância da esfera pública e de o “público” pertencer a todos, ele não nos dá a idéia de “posse” coletiva, porque não fomos preparados a compartilhar com os outros o que nos pertence, aquilo que possuímos. Ao lado da idéia de posse, temos os meios de comunicação que têm nos vendido a idéia de que o serviço privado é que é capaz de prestar serviços¹ com qualidade, rapidez e confiança, aumentando, desta forma, cada vez mais a exclusão social dos menos favorecidos econômica e intelectualmente.

Com certeza, há excelentes serviços privados e que são muito bem pagos. Se pensarmos que vivemos num país de Terceiro Mundo, onde as desigualdades sociais são grandes, veremos que poucos podem usufruir deles. Os serviços relacionados à saúde, educação e saneamento podem e devem, a meu ver, ser mantidos pelo Estado, o qual deve ter condições de oferecê-los à população com a qualidade que ela merece e a um preço acessível².

Uma maneira de oferecer serviços de qualidade é qualificar os trabalhadores públicos e enriquecer as suas tarefas para passarem a prestar, desta forma, à população melhores serviços.

Assim, educar o cidadão servidor público para uma excelente relação com a comunidade é transformar o velho “Não é comigo” em satisfação, bom atendimento e participação; é re-conceitualizar, é compreender o espaço organizativo como meio de aproximação com a sociedade (JACHETTI, 2004, 19-20).

¹ Serviço está sendo entendido aqui como: “Atividade econômica de que não resulta produto tangível, em contraste com produção de mercadorias. Exemplo: transporte, comunicações, atividades profissionais liberais, administração pública”. Fonte: Dicionário Aurélio Eletrônico Séc XXI - Versão 3.0 – Acesso em: novembro/1989.

² Tarifas do DMAE, vigência maio de 2005, referente ao serviço de distribuição de água e por tipo de consumo: residencial (R\$/m³) 1,6360; comercial e industrial (R\$/m³) 1,8513 e órgãos públicos (R\$/m³) 3,2720. Fonte: <<http://www.portoalegre.rs.gov.br/dmae/interna.asp?proj=259&secao=753>>. Acesso em: outubro/2005.

É importante também trabalhar a qualificação do servidor público na dimensão trabalhada por Arroyo (1997), de que o espaço de trabalho é um espaço educativo e, ainda, que um chefe é um pedagogo no trabalho, ou seja, um chefe é ou pode vir a ser um educador.

Se, por hipótese, estivermos vivendo numa sociedade com cidadãos exigindo seus direitos, fiscalizando as ações do Estado e cobrando a qualidade dos serviços públicos, é necessário repensarmos a estruturação do trabalho do serviço público. Mas devemos repensar a organização pública não para reproduzir a lógica do modelo capitalista que se preocupa com o excedente da produção gerado pela mais-valia e que enxerga os trabalhadores como produtores para a acumulação de riqueza. Precisamos, sim, de trabalhadores que se reconheçam como categoria responsável com a qualidade, a rapidez, a eficiência e o resultado esperado pelos cidadãos, mas precisamos também de servidores públicos que se reconheçam e que estejam conscientes do significado de ser um trabalhador do serviço público. Necessitamos qualificá-los para se tornarem não somente capazes de realizar os serviços exigidos pelos cidadãos, mas serem, também, propositivos. Mas para isso faz-se necessário qualificar o trabalho para o trabalhador, pois segundo Arroyo (1997) é o próprio trabalho que se qualifica ou desqualifica, assim de nada vale qualificar o trabalhador para o trabalho desqualificante.

Qualificar o trabalhador e o espaço de trabalho é uma maneira de contribuir com a desalienação dos trabalhadores que ainda não se reconhecem no trabalho que executam. Uma maneira de fazer isso é “dar ouvido” aos trabalhadores a fim de conhecer os saberes que possuem acerca do seu trabalho que, por mais que esteja prescrito, jamais o é na sua totalidade. Os trabalhadores são homens e mulheres que, cotidianamente, apropriam-se do seu trabalho e o aprimoram para facilitar a tarefa e as relações entre colegas, chefias ou com os cidadãos.

Às chefias é importante conhecer os saberes do e para o trabalho, não para se apropriarem do saber coletivo, mas como parte de um caminho para a sua legitimação, significando, também, reconhecer os trabalhadores como responsáveis pelo seu trabalho.

Apresento ainda um tema que teve muita importância para a pesquisa: o estudo do conceito de experiência de vida formadora. Esse tema foi fundamental para compreender as respostas da primeira questão da pesquisa que tratava justamente das experiências de vida e/ou de trabalho dos e das leituristas que contribuíram para as atividades que realizam atualmente no DMAE. A intenção não foi realizar uma pesquisa baseada na História de Vida com os pesquisados, mas proporciona-lhes um momento para refletirem, ainda que rapidamente, e identificarem as experiências de vida e/ou de trabalho importantes para o momento atual no trabalho.

Trabalhar com o tema “experiência de vida” foi, também, importante para compreender a minha própria construção como pesquisadora, a construção do meu objeto de pesquisa e os sujeitos pesquisados.

O referencial teórico utilizado para tratar da questão das experiências de vida foi o de Josso (2004), que vem trabalhando fundamentalmente com experiências de vida a respeito de pesquisa-formação e com “histórias de vida” a serviço de projetos. A autora trabalha com a relação pesquisa-formação no sentido da produção de resultados “formativos”, que a investigação do pesquisador pode ter junto aos sujeitos pesquisados.

A originalidade da metodologia de pesquisa-formação situa-se, em primeiro lugar, em nossa constante preocupação com que os autores de narrativas consigam atingir uma produção de conhecimentos que tenha sentido para eles e que eles próprios se inscrevam num projeto de conhecimento que os institua como sujeitos (Josso, 2004, p.25).

Não apenas os sujeitos pesquisados tiveram que refletir sobre experiências formadoras que tiveram ao longo de suas vidas, mas também eu mesma refleti sobre experiências de

minha vida que foram fundamentais para tornar-me uma pesquisadora. Dediquei o capítulo 3 para falar sobre isso.

Josso (2004) define “experiência” como vivência refletida, sendo necessária então, além da reconstrução de vivências, a sua reconstrução reflexiva. Este é um processo consciente no qual as relações dialéticas entre individual e coletivo, interior e exterior, sagrado e profano também acontecem. Assim, para a autora, a formação é experiencial, ou então não é formação.

“Se a aprendizagem experiencial é um meio poderoso de elaboração do saber-fazer e dos conhecimentos, o seu domínio pode tornar-se um suporte eficaz de transformações” (JOSSO, 2004, 41). E foi com esse objetivo que decidi pedir aos e às leitoristas para refletirem acerca das experiências de vida e de trabalho que foram formadoras para atividades que hoje realizam. Aposto também que esse procedimento contribua com a legitimação dos seus saberes do trabalho.

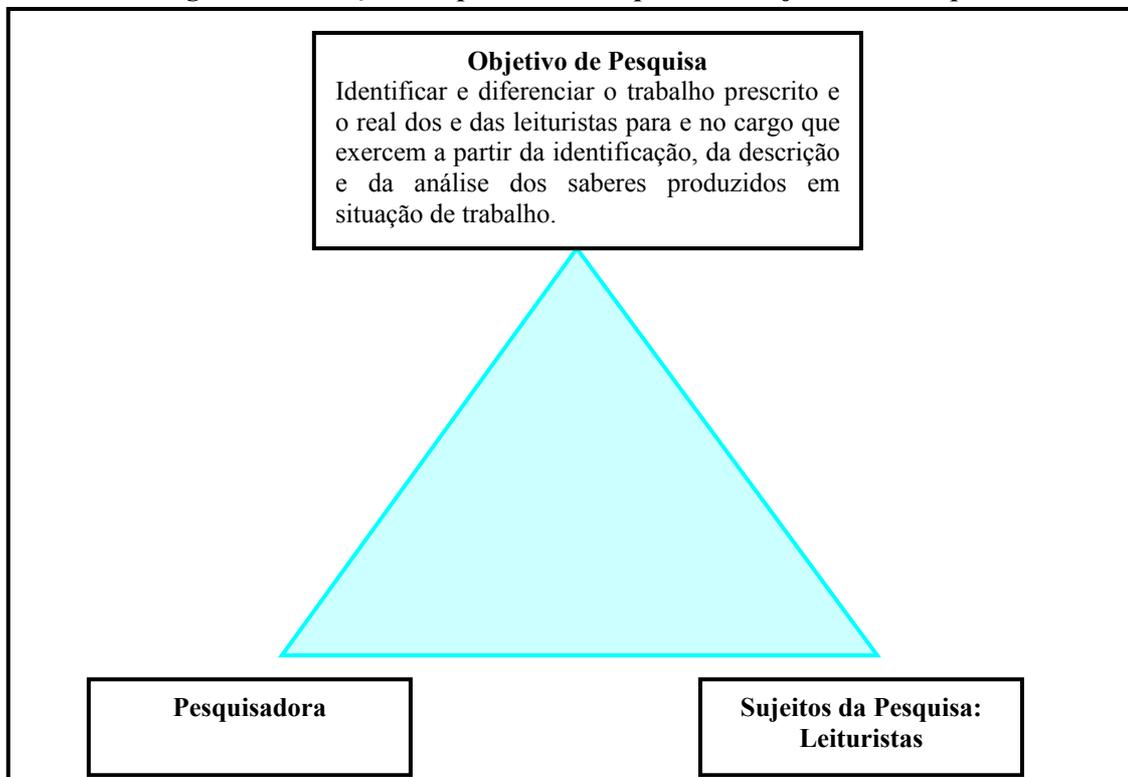
A intenção, ao perguntar sobre experiências de vida e de trabalho que tenham contribuído para o desempenho das atividades que hoje os sujeitos da pesquisa realizam, foi a mesma que me levou a escrever um capítulo sobre minha formação como pesquisadora. Ou seja, buscar nas minhas experiências o que me fez pesquisadora e teorizar sobre minha implicação na construção do objeto de pesquisa.

Toda a reflexão feita sobre o que me tornou pesquisadora foi importante para mostrar a minha não-neutralidade na construção do objeto de pesquisa e a implicação que tenho com os sujeitos pesquisados, mesmo que nosso primeiro contato tenha sido no momento da entrevista. A implicação à qual me refiro é o fato de sermos (eu-pesquisadora e os sujeitos da

pesquisa) colegas de trabalho³, mas há, também, outra implicação, a de distanciar-me dessa relação de colegas na pesquisa. Assim, não há uma neutralidade da minha parte, mas um reconhecimento que ocupo um papel diferenciado de pesquisadora, ocupada e preocupada em responder a uma questão, decorrendo, assim, a importância de saber ouvir e analisar o conjunto de respostas através do que me foi dito e, não somente, ou, a partir do que conheço, como trabalhadora desse mesmo local pesquisado.

Saber a respeito de experiências de vida e/ou trabalho que contribuem para as atividades realizadas como leituristas ajuda a formar o “triângulo” da minha pesquisa. A base do triângulo é formada pela disposição tanto da pesquisadora como dos sujeitos para a realização da pesquisa, responder ao seu objeto e compreendê-lo. A base sustenta o objetivo da pesquisa que se situa no topo do triângulo.

Figura 12: Relação Pesquisadora/Pesquisados/Objetivo da Pesquisa



³ A pesquisadora, conforme já foi anunciado, assim como os sujeitos pesquisados são funcionários do DMAE. Trabalham, no entanto, em atividades diferenciadas. A pesquisadora, antes de realizar a pesquisa, sabia apenas que os leituristas eram os responsáveis pela leitura dos hidrômetros.

Percebi que compreender o significado do trabalho para o pesquisado, a partir da sua vida, é permitir que cada um busque em sua vida vivências que ajudem na construção de tal significado. É importante partir do significado individual, de fragmentos significativos de cada sujeito envolvido na pesquisa, para a construção do significado do trabalho de todo o grupo pesquisado.

Abrahão (2004) diz que, ao trabalharmos com narrativas, estamos resignificando os fatos narrados, pois, ao narrar o já vivido, o estamos reconstruindo por uma memória seletiva, intencional ou não.

Não foi objetivo da primeira questão de pesquisa ‘Lembras de experiências de vida e/ou no trabalho que tenham contribuído para teu desempenho nas atividades que hoje realizas no DMAE?’, que trata sobre experiências de vida e trabalho, trabalhar com narrativas, mas envolver o pesquisado na pesquisa, a exemplo do seminário “O porquê e o para quê do uso das histórias de vida” de Josso (2004), que, ao trabalhar com formação, tratava a pessoa de um modo diferente, pois valorizava sua singularidade⁴.

O primeiro contato já era a pesquisa acontecendo, pois não dispúnhamos de tempo suficiente para apresentações mais longas, apenas falei das razões que me levavam até aquele local de trabalho e até eles. Assim, abrir um espaço para que eles falassem de suas vivências livremente era demonstrar o meu interesse em suas histórias individuais e uma maneira de associar a singularidade de cada sujeito trabalhador com o trabalho prescrito de leiturista.

Há um fio condutor que vai se tecendo no decorrer da entrevista, que se inicia, nessa questão, pois os sujeitos pesquisados delimitaram suas respostas ao serem questionados a respeito de situações de vida e/ou trabalho importante para as atividades que hoje realizam. Mesmo com a liberdade de responderem à pergunta com o que eles julgassem importante,

⁴ O seminário “O porquê e o para quê do uso das histórias de vida” ocorreu em Portugal, em 1996, e um dos objetivos era trabalhar a prática de história de vida em formação. Essa abordagem baseava-se na descoberta e na valorização da singularidade da pessoa.

percebo que buscaram fatos que, de alguma maneira, respondiam à pergunta da pesquisa, no sentido de vincular vivências passadas com as atuais atividades de leituristas.

É assim que a tomada de consciência das dimensões formadoras do processo contribui para a compreensão de como uma vivência se pode tornar experiência, em que é que a experiência é formadora e, finalmente, em que é que a formação é ou não ‘experencial’ (JOSSO, 2004, 185).

Essa tomada de consciência é importante e distingue as noções de vivência e de experiência. Segundo Josso (2004), nossa vida é feita de inúmeras vivências, mas nem todas podem ser consideradas experiências. Para que isso ocorra, a vivência deve passar por um processo de reflexão acerca do que se passou e acerca do que foi observado, sentido, percebido e apreendido. Josso (2004) vai mais além quando deixa clara a distinção entre experiências existenciais e aprendizagem pela experiência.

Parece-me útil fazer uma distinção entre *experiências existenciais* - que agitam as coerências de uma vida, e até mesmo os critérios destas coerências -, e a *aprendizagem pela experiência*, que transforma complexos comportamentais, afetivos ou psíquicos sem pôr em questão valorizações que orientam os compromissos da vida. Assim, por definição, *a formação é experencial ou então não é formação, mas a sua incidência nas transformações da nossa subjetividade e das nossas identidades pode ser mais ou menos significativa* (JOSSO, 2004, 48).

A questão proporcionou aos sujeitos pesquisados a oportunidade de pensarem sobre suas vidas e localizarem experiências significativas para o trabalho que hoje realizam como leituristas. Foi um momento de transformar, talvez, as suas vivências em experiências. A partir das vivências particulares de cada pesquisado foi possível identificar três tipos de experiências: experiência de trabalho, experiências de vida/trabalho, incorporadas na atuação no DMAE, e experiência de vida. Importante explicitar o modo que utilizo os termos “vivência” e “experiência” no decorrer deste trabalho. Sempre que a análise é feita a partir de Josso (2004), a distinção é necessária, mas, durante a realização das entrevistas, utilizei-me do termo “experiência” no seu sentido coloquial, regular, de senso comum, ou seja, experiências são todas as vivências que adquirimos no decorrer da vida.

Os temas aqui anunciados serão aprofundados a seguir, à medida que forem compondos a análise empírica.

5.1 ESSA “COISA” DE TRABALHAR COM O PÚBLICO

Quando, acima, me referi à existência de um fio condutor que une todos os sujeitos pesquisados, no caso da primeira questão da entrevista “lembras de experiências de vida e/ou trabalho que tenham contribuído para as atividades que hoje realizas no DMAE?”, o que os une é a importância de trabalhar com o público.

Questão 1: Lembras de experiências de vida e/ou trabalho que tenham contribuído para as atividades que hoje realizas no DMAE?

Idéia Central: Experiência de trabalho.

Eu vim da iniciativa privada, “peguei” mais maturidade [no trabalho anterior]. Eu trabalhava no comércio, trabalhava com vendas, eu representava uma firma, então eu já tenho essa facilidade de conversar com as pessoas. Acho que é o comércio mesmo, de me relacionar, sempre trabalhei em vendas: supermercado, lojas. Já trabalhei em supermercado, empresa de telecomunicação com carteira assinada, trabalhei com meu pai e a gente vê o que acontece na relação patrão-empregado e vice-versa. Então foi o que realmente me ajudou bastante, o contato com o público. Saber lidar com situações que venham a ocorrer. Hoje eu tenho contato com o usuário. Lidar com o público e o entendimento que o público, que o usuário, no caso, é um cliente, é esse entendimento que eu tenho hoje. Já tinha formado essa idéia: o usuário-cliente, igual a bom entendimento.

Também trabalhei uns três anos, num banco onde eu atendia ao público também. Trabalho de escriturário e era bastante atendimento ao público.

E após aposentado, eu pensei assim, eu não vou continuar parado agora porque eu ainda me sinto útil e quero continuar fazendo alguma coisa, aí eu fiz o concurso pro DMAE. Só conviver com as pessoas já é importante. Esse nosso trabalho te dá a oportunidade de ir a todos os tipos de lares, vai do mais humilde ao mais, da classe mais pobre a classe mais rica. Isso aí tudo te dá uma visão do que é tratar as pessoas. Tu vai assimilando as coisas, tu vê como as coisas se processam, acho que isso ajuda, tu convivendo com as pessoas te ajuda no teu dia a dia. Já tinha alguma facilidade em trabalhar na rua quando entrei aqui no DMAE. Trabalhei como carteiro, foi continuação do trabalho, trabalho de rua (DSC 1).

Ter tido a experiência de trabalhar com o público é importante para o trabalho que os sujeitos realizam, porque sabem que o contato com o usuário é inevitável e estar preparado para lidar com ele facilita essa relação e o próprio aprendizado da tarefa.

Cada pergunta que eles [usuários] me fazem, às vezes eu tenho que vir aqui perguntar. Contribui sim, muito (Leiturista 5).

Eles contribuem [usuários] mais e depende também do relacionamento nosso com eles. Se nós somos pessoas fáceis pra eles, permitimos um diálogo com eles, então eles retribuem, mas se nós somos pessoas difíceis, isso complica (Leiturista 13).

A proposta, ainda que rápida, de permitir que os pesquisados rememorassem fatos de suas vidas, selecionando aqueles que contribuíram para acontecimentos presentes foi um parar e compreender-se no momento atual, vinculado-se com experiências anteriores. Como mostrada anteriormente no DSC1, quando os sujeitos pesquisados mostraram a incorporação das vivências anteriores de vida ou de trabalho nas atividades que realizam hoje como leituristas, ficou clara a importância do saber relacionar-se com o usuário.

Questão 1: Lembra de experiências de vida e/ou trabalho que tenham contribuído para as atividades que hoje realizas no DMAE?

Idéia Central: Incorporação das experiências no trabalho.

Maturidade. Aprendi a lidar com as pessoas. Entrar DMAE e já ter trabalhado, a cabeça está mais preparada, já se tem outras experiências de vida. Também algumas semelhanças com empregos anteriores, como ter que fazer uma tarefa diária, uma caminhada diária, um determinado percurso da cidade, ter que carregar certo peso.

Acho que o comércio ajudou no relacionamento porque aqui tu tens que te relacionar, ou dentro ou fora na rua. Eu atendo também muito usuário que o pessoal passa pelo telefone. O comércio ajudou bastante para o trabalho aqui no DMAE porque a abordagem dá uma experiência com o público. Tem que ter jogo de cintura com o usuário, tenho facilidade para conversar com ele.

Aprendi como se deve trabalhar com um grupo grande como é aqui, enfim o convívio, dentro da sociedade, que é muito importante tem que procurar seguir essas normas da sociedade para o bom desempenho.

Até aqui no serviço público a gente aprende muita coisa. Logo que eu entrei e descobri que o DMAE pagava crédito pra PUC⁵ pensei no que ganhariam. “Vão formar um profissional aqui dentro, ele vai sair, vai fazer concurso pro terceiro grau”. E aí convivendo com o pessoal aqui dentro tu acaba vendo que tu usas direto, por exemplo, temos um colega que está fazendo Educação Física. Ele já fez ginástica laboral com os leituristas. Temos um outro colega que faz Administração, acho que a tese dele foi sobre “Absentismo no serviço público” e, aí, o trabalho que ele fez foi usado depois com os leituristas (DSC 2).

Percebe-se, também, que eles aproveitam as experiências de estudo para melhorarem as relações de trabalho; mesmo que, a princípio, o curso escolhido não tenha relação direta com as atividades dos leituristas. Para eles, há sempre o que se aproveitar de cada curso para melhorar a tarefa e o ambiente de trabalho. A Educação Física, por exemplo, proporcionou

⁵ O DMAE, mediante critérios internos, oferece aos seus funcionários um auxílio Bolsa de Estudos em cursos técnicos e cursos superiores.

que os leituristas recebessem aula de Ginástica Laboral⁶ ministrada pelo colega que cursou esta graduação, ajudando os colegas no alívio da tensão e do stress no trabalho.

Ter tido a oportunidade de ter trabalhado antes de ingressar no DMAE também foi considerado importante pelos e pelas leituristas, pois, como eles mesmos disseram, “entrar no DMAE e já ter trabalhado, a cabeça está mais preparada, já se tem outras experiências de vida” (DSC1). E, novamente, o público é lembrado quando se referem aos trabalhos anteriores, reforçando a importância que dão ao usuário.

Um grupo menor de pesquisados não relacionou experiências anteriores com as atividades que hoje realizam no DMAE, porque, segundo eles, não haviam trabalhado diretamente com o público, mas, pela própria negação, confirmam a resposta de seus colegas quando priorizam essas experiências de “saber lidar com o público” e a trazem para o DMAE.

Questão 1: Lembra de experiência de vida e/ou trabalho que tenha contribuído para as atividades que hoje realiza no DMAE?

Idéia Central: Não relacionou experiências anteriores.

O que eu fazia antes não tinha nada a ver com leitura não, não. Era Bancário, trabalho interno na área de Recursos Humanos, não tinha contato com clientes, só internamente com os funcionários (DSC 3).

As narrativas não se prestam a julgamento de serem verdadeiras ou falsas, pois, sob o ponto de vista do narrador, ela é verdadeira. A narrativa, mais do que ser fiel à verdade, “é uma estrutura central no modo como os humanos constroem o sentido. O curso da vida e a identidade pessoal são vividos como uma narração” (ABRAHÃO, 2004, 220). Da mesma forma que as narrativas são verdadeiras porque expressam o sentido da vida do narrador, a interpretação realizada pelo pesquisador não é menos importante, pois sempre terá o cuidado de respeitar a versão do que lhe foi narrado e, além disso, apoiar-se na teoria.

⁶ Ginástica Laboral é a atividade física orientada, praticada durante o horário do expediente, visando a benefícios pessoais no trabalho. Tem como objetivo minimizar os impactos negativos oriundos do trabalho, que podem ser problemas físicos, psicológicos ou sociais.

Ter buscado experiências de vida que possuem relação com as atividades que hoje são realizadas no DMAE como leituristas e integrá-las no trabalho pode contribuir para que se reconheçam como sujeitos ativos, históricos que atuam no meio em que estão inseridos e, também, como trabalhadores que conhecem a rotina do seu trabalho e que sabem o que pode ajudá-los a realizarem com maior rapidez, com segurança e com qualidade as suas funções. Qualidade aqui entendida como serviço bem feito, que gera um grau de satisfação àquele que realiza e também àquele que recebe o serviço.

No DSC2 dos pesquisados fica claro que reconhecem o aprendizado que o DMAE lhes proporciona: “até aqui, no serviço público, a gente aprende muita coisa”. Nesse caso, estão referindo-se aos cursos da graduação que, embora num primeiro momento pareçam não trazer retorno ao Departamento, na convivência, é percebido que, de alguma forma, o que é aprendido na faculdade é aproveitado pelos trabalhadores nas suas atividades, como o exemplo da Ginástica Laboral já mencionado.

Assim, podemos concluir que, ao responderem à questão de pesquisa sobre as experiências de vida e trabalho, os pesquisados não se referiram somente às experiências passadas, mas, também, àquelas mais presentes, como as que são adquiridas nas atividades atuais de trabalho que contribuem para a atuação com os leituristas no cotidiano de trabalho. Assim, às experiências anteriores são incorporadas as novas vivências que transformam a vida e as relações de trabalho e de convivência entre seus pares.

5.2 USUÁRIOS: ELES E ELAS TÊM UM PAPEL FUNDAMENTAL

Tratarei, aqui, sobre o papel que o cidadão porto-alegrense, o usuário tem para o trabalho dos leituristas. Início esse capítulo trazendo à tona os temas: Estado, globalização, exclusão social, cidadania. Anuncio, contudo, que o objetivo não é aprofundá-los, mas fazer

rápidas referências a esses termos, pois fazem parte da nossa realidade e, obviamente, os “usuários” do DMAE estão inseridos nessa realidade e com tais temas.

Villa (2002) diz que, atualmente, há um preconceito com a coisa pública; a tendência é preferir o que é privado. Essa preferência pelo privado acaba deixando aos “sem voz”, os de classe social menos favorecida, o uso dos serviços públicos e são também esses os que menos reclamam. O autor faz toda sua reflexão teórica a partir da análise dos processos de exclusão social, pois, segundo ele, a preferência pelo privado não acontece isoladamente, mas está vinculada à globalização que tem gerado a exclusão social de muitos. Quando se fala sobre o desaparecimento das fronteiras, sabe-se que isso não é para todos, pois nem todos podem sair do seu país e entrar naquele de sua preferência. Quando isso ocorre, as oportunidades que são oferecidas são de acordo com o país de origem, raça, cultura, etc. E o que têm feito os governos? Tentam conservar o nível de vida da população e o equilíbrio do mercado de trabalho interno que, segundo Villa (2002), são medidas para não abrir as fronteiras para todos e evitar reações negativas do Estado-nação frente à sua perda de poder. A exclusão social é um problema que atinge a maioria dos seres humanos. E neste contexto, a defesa do serviço público, incluindo a qualificação do servidor público, é fundamental. Não menos importante é a escuta dos desejos e defesa dos direitos do usuário-cidadão.

É preciso salientar que ainda é forte a crença do despreparo e da imaturidade do povo para exercer a cidadania. As elites dominantes afirmam que é preciso educar as camadas populares para o exercício da cidadania. Arroyo (2001) diz que a vinculação estreita entre cidadania e educação não é neutra e, por essa razão, é importante:

Tentar refletir sobre essas idéias e ideais (...) para entender em que medida a forma como vem sendo colocada a relação entre educação e cidadania está contribuindo para garantir a cidadania dos trabalhadores, ou, ao contrário, está contribuindo para justificar e racionalizar sua exclusão (ARROYO, 2001, 34).

A exclusão social já existia há muito tempo na separação político-social do povo e da plebe. A distinção social entre povo e plebe, que ocorre na Europa, já no século XV, segundo Chauí *apud* Arroyo (2001), é uma retomada à distinção romana entre *Populus* e *Plebe*. A plebe era desprovida de cidadania porque a essa classe pertenciam os homens da ralé; enquanto que ao povo era dado o direito a participar da vida política, pois a essa classe pertenciam os homens respeitosos.

Para nosso intento, é importante perceber como apenas merece ser considerado cidadão, constituinte da república, quem for honesto, decente, letrado, educado, ordeiro ou quem for homem de posses e negócios (ARROYO, 2001, 43).

Essa separação reforça o interesse da classe dominante em manter os trabalhadores excluídos do poder e das decisões políticas. Isso porque estes, uma vez conscientizados de seus direitos como cidadãos⁷ tendo capacidade de conhecer, entender os seus direitos e reivindicá-los, não agiriam, em tese, em defesa dos interesses da classe dominante.

A globalização tem gerado várias contradições; se, por um lado, existe a preferência pelo privado, há também quem prefira ou necessite do serviço público. E o cidadão que tem exigido do serviço público tratamento semelhante ao que recebem os que recorrem à iniciativa privada pode contribuir com a esfera pública, levando os servidores públicos a avaliarem e a refletirem sobre o serviço que vêm prestando e a forma como vêm trabalhando para o cidadão.

Não estou dizendo que, necessariamente, os serviços prestados pela iniciativa privada são melhores que os públicos. Afirmando a minha crença de que serviços essenciais como a saúde, saneamento, educação, habitação popular devam ser prestados à população pelo Estado. O que pretendo mostrar é que se os servidores públicos em geral fossem qualificados,

⁷ Ao referir-me aos cidadãos de Porto Alegre, falo de todos os moradores desta cidade sem aprofundar se todos exercem ou não a sua cidadania.

bem como as tarefas que realizam e o seu local de trabalho, possivelmente haveria um retorno à população em forma de melhores serviços e uma diminuição do preconceito com a coisa pública, e, possivelmente, resultaria em um “novo” sentido para o seu trabalho pelo servidor público.

Estamos vivendo momentos bastante confusos e parece ser cada vez maior a separação entre os que podem e os que não podem exercer a cidadania, assim como há os que cobram serviços públicos mais eficientes e os que não o fazem; os que conhecem seus direitos e os que nem sabem da sua existência. Existem ainda os descrentes e os que ainda possuem esperança de melhoria nas condições econômico-político-sociais em que vivemos.

Na discussão que Villa (2002) faz, destaco a evolução do capitalismo industrial e a sociedade de consumo. O consumidor é, para ele, o reflexo de um indivíduo consciente de seus direitos, que se considera mais forte e invulnerável e que nega a intervenção do Estado em sua vida. Na sociedade de consumo, o Estado se vê obrigado a limitar seus atos.

(...) el problema de la legitimidad tiene que ver con la evolución del capitalismo industrial a la sociedad de consumo. Tal vez haya que obligar a la gente para trabajar, no así para consumir. Según Bauman, la integración de una sociedad formada sobre todo por el capital como consumidores, no requiere de la intervención activa por parte del Estado. Éste deja de tener entre sus preocupaciones la tarea de la legitimación porque el propio mercado de consumo crea el consenso necesario y ordena los comportamientos (VILLA, 2002, 82).

Se, para Villa (2002), o sujeito-consumidor está mais forte e nega a intervenção do Estado em sua vida, para Moreira Neto (2001), esse mesmo sujeito está mais fiscalizador e surge com a mudança ocorrida no Estado. O Estado monoclasa que se caracterizava por atender somente os interesses de uma classe - a classe burguesa - que, em ascensão e em detrimento da classe nobre, era protegida pelo absolutismo, modificou-se, segundo Moreira Neto (2001), após as duas guerras mundiais e da guerra fria, pois passou a conviver com uma sociedade esclarecida tanto pela educação universal como pela comunicação social, cedendo,

assim, lugar ao Estado pluriclasse, no qual, o povo passou a ocupar o papel que lhe cabe, o de fiscalizar se o Estado está agindo a favor e de acordo com suas necessidades. Cabe salientar que essa mudança não se restringe somente à sociedade civil, mas também e, principalmente, à administração pública. A tomada de consciência da sociedade que sabe que pode ir além de simplesmente eleger representantes e, também, pode e deve reivindicar sua participação nas atividades desenvolvidas por estes para diminuir a distância entre o Estado e a sociedade, é reforçada, segundo este autor, pela facilidade de acesso às diversas fontes de informações disponibilizadas pelos meios eletrônicos. Trago a seguir a fala de um dos sujeitos pesquisados que corrobora com o pensamento de Moreira Neto (2001).

A gente tem o usuário que não tem acesso à tecnologia, então esse usuário continua achando a mesma coisa que sempre achou. O serviço público tem que dar tudo de graça, o serviço público é moroso, é uma coisa que demora, tem uma burocracia e a culpa é toda nossa. E tem o outro usuário, que tem acesso à tecnologia que ele acha a gente mais lento ainda, porque existe a tecnologia, como é que eu não tenho esse acesso (Leiturista 1).

Estudos teóricos sobre a qualidade da democracia na América Latina estão sendo realizados e são importantes porque nos permitem contextualizar e compreender a nossa realidade latino-americana. Smulovitz (2002), uma dessas estudiosas, vem utilizando o termo *accountability* para ressaltar que as autoridades devem prestar contas de seus atos como aspecto central para a melhoria da qualidade da gestão local e da democratização.

(...) el concepto de *accountability* ya presente en las democracias más consolidadas de países con mayor desarrollo político. Se resalta el hecho que las autoridades deban rendir cuentas como un aspecto primordial a la hora de mejorar la calidad de la gestión gubernamental y el nivel de la democracia (SMULOVITZ, 2002 apud ELGUETA, 2003, 287).

O que está presente nesse conceito de *accountability* é assegurar que os governantes, além de prestar contas de seus atos, justifiquem e informem sobre suas decisões, podendo, inclusive, ser penalizados. É um meio através do qual o cidadão pode exigir que as políticas governamentais estejam de acordo com as suas necessidades.

La accountability social es un mecanismo de control vertical, no electoral, de las autoridades políticas basado en las acciones de un amplio espectro de asociaciones y movimientos ciudadanos así como en acciones mediáticas. Las acciones de estos actores tienen por objeto monitorear el comportamiento de los funcionarios públicos, exponer y denunciar actos ilegales de los mismos, y activar la operación de agencias horizontales de control. La accountability social puede canalizarse tanto por vías institucionales y como no institucionales (SMULOVITZ, 2001).

Na mesma linha que Smulovitz (2001), para Ferreira (2004), *accountability* é um atributo do Estado que se vê obrigado a prestar contas de sua administração, e controle social, por sua vez, é atributo da sociedade civil que deve controlar o poder público e fazer com que seus interesses sejam atendidos.

O controle social será mais efetivo quanto mais bem informada for a população e, segundo Ferreira (2004), essa é a dificuldade enfrentada no Brasil. Ou seja, o controle social é fraco e, ainda, dificultado pela pouca confiança que a população possui nos políticos, pelo pouco acesso à administração pública e, também, devido à prolixidade da nossa legislação. Tudo isso somado à pouca prática de participação popular e a baixa escolaridade do povo em geral.

Desta forma, no Brasil, o controle social que deveria acontecer durante toda a gestão pública acaba, segundo a autora, se restringindo ao que é chamado de *accountability vertical eleitoral*, isto é, o controle social é exercido somente nas épocas de eleições. Essa forma de controle social preocupa-se mais com os políticos e com os agentes públicos, esquecendo-se do Estado, que é a estrutura político-institucional.

O que acontece é que cabe à sociedade civil se convencer de que é dela a responsabilidade do controle social, pois “apesar de *accountability* e controle social serem atributos de atores políticos-sociais diferentes, são fenômenos políticos interdependentes e intercambiantes” (FERREIRA, 2004).

A compreensão do fenômeno da globalização, dos processos de exclusão social e da existência de mecanismos de controle do governo por parte dos cidadãos é essencial para

compreendermos as relações de trabalho e, também, as propostas educacionais. Por mais que já existam meios de controle por parte da população, isso ainda é restrito e não tem inibido ações governamentais de exclusão social. No entanto não podemos permitir que o individualismo tome conta de todos e impeça que lutemos por uma sociedade mais justa.

É importante estarmos atentos às críticas feitas contra a globalização para não cairmos em outra armadilha, a da continuidade das desigualdades sociais. “É preciso ter atenção para que os discursos contra a globalização não sirvam para proteger aqueles que querem manter seus privilégios, bem tranquilos em um pequeno espaço em que são dominantes” (CHARLOT, 2005, 134).

Não podemos desconsiderar que o Estado e, conseqüentemente, o serviço público, estão inseridos na lógica do capital e que esta interfere tanto na iniciativa privada como no público. Assim, o fato de servidores públicos serem concursados e possuírem uma estabilidade que, raramente, se encontra hoje na iniciativa privada, pelo menos no Brasil, não os exime de serem governados pelo poder hegemônico que domina a realidade do trabalho e a da educação.

Por exemplo, o desenvolvimento socioeconômico resultou na necessidade de mudanças na gestão pública. “As propostas contemporâneas relacionadas ao *public management*, à governança e às estratégias de criar valor público apresentam novos desafios em relação à responsabilidade administrativa” (MOTTA e BANDEIRA, 2003). No entanto, ao mesmo tempo em que as mudanças deram maior autonomia à gestão pública, aumentou, também, a sua responsabilidade política. Podemos, então, interpretar que o avanço da democracia concedeu uma autonomia relativa ao serviço público.

O objetivo de trazer esses assuntos, apesar dos mesmos não terem sido aprofundados, é que eles nos ajudam a compreender que os usuários do DMAE são cidadãos porto-alegrenses e que estão inseridos nesse mundo globalizado.

No sentido de saber se os usuários do DMAE têm agido como cidadãos porto-alegrenses que possuem direitos de cobrar do Estado, através do serviço público, ações que atendam as suas reais necessidades é que a discussão sobre as respostas dadas à questão “Qual é o papel que os usuários desempenham para a tua qualificação?” traz elementos que ajudam a compreender esse cidadão “fiscalizador” do Estado e dos serviços públicos que está educando também o leitorista do ponto de vista técnico e político.

A pergunta buscava entender se os cidadãos contribuem de alguma maneira para a qualificação do e no trabalho dos leitoristas, ou seja, o que os e as leitoristas aprendem com os usuários. De acordo com as respostas recebidas, parece-me que se preocuparam bastante com assuntos referentes à cidadania.

Questão 5: Qual é o papel que os usuários desempenham para a tua qualificação?

Idéia Central: Cidadão/usuário

Quando a gente trabalha com usuário nessa parte da leitura existem dois tipos de usuário. A gente tem o usuário que não tem acesso à tecnologia, então esse usuário continua achando a mesma coisa que sempre achou. O serviço público tem que dar tudo de graça, o serviço público é moroso, é uma coisa que demora, tem uma burocracia e a culpa é toda nossa. E tem o outro usuário, que tem acesso à tecnologia e ele acha a gente mais lento ainda porque existe tecnologia e ele não tem esse acesso. Então a gente tem essas duas coisas: um que já acha lento porque sempre achou e, outro que acha muito mais lento por causa da tecnologia. Mas vou te dizer assim, não sei se é porque é serviço público, sabe?

A cidade, eu conheci ruas, nem era rua, eram becos que hoje são avenidas. Então a cidade cresceu muito, desenvolveu muito. Embora muita gente não goste que diga, mas eu acho que a gente tem que dizer o que é, eu presenciei, a cidade desenvolveu, lugares onde eu jamais imaginaria que colocariam água, abririam uma rua, hoje tem asfalto que tu entra de carro. Acho que a mentalidade não volta atrás, independente do partido que tiver agora, acho que o porto-alegrense ele passou a ser mais exigente, ele começou a ver que tem mais direito, porque ele paga os impostos e ele tem que exigir que seja retornado. Imposto não é só pra pagar funcionário, imposto é pra retornar em benefício da população, então acho que é isso que tem agora. Por exemplo, até quatro anos atrás não tinha a entrega simultânea de contas, a conta sempre ia pelo correio. A gente montou a entrega simultânea e ela não é emitida se o consumo estiver fora dos padrões que a gente tem aqui, fora de padrão de média, se estiver na média a conta é emitida na hora. Mas é um “Deus me livre” o leitorista deixar a conta pra todos os vizinhos e não deixou pra um morador, ele liga e reclama. Isso eu acho legal, eles acabam incorporando essas novas rotinas. Eu estou notando é que a classe média hoje está reclamando por qualquer coisa. Um metro, claro que um metro, se tu fores pensar em quantidade é muita coisa, um metro cúbico de água, é bastante água, mas pelo valor dele. Eu fico imaginando as pessoas que se deslocam lá de Belém Novo pra reclamar de 2m de água. E pedem devolução. Eu não sei se é a parte, também, econômica, tarifa, social e econômica que pras pessoas que tá difícil ou se as pessoas tão achando “é direito meu reclamar, então eu vou lá reclamar”.

Ocorrem problemas em tudo que é classe social, classe média, classe baixa. O pessoal assim de classe baixa, a gente nota que o usuário não se importa de economizar água, ou coisa parecida. Se tu vai analisar a conta dele, ele não paga três ou quatro anos. Na vila eles não pagam, então não reclamam. A classe intermediária é melhor. Em prédio fino se não tem porteiro tu tá ralado, porque tu não podes entrar. Nas vilas muito pobres os moradores não sabem o número, eles tiram o número do DMAE. A pior coisa é perguntar o número da rua, nunca ninguém mora ali e é difícil de achar as coisas em vila. A pessoa que tá num nível mais ou menos, não estou dizendo classe média, mas que tem uma casa melhor, tem um emprego,

já tem uma educação melhor já facilita mais o serviço. A receptividade de bairro de classe média baixa é melhor que a média e média alta. Os usuários te convidam para entrar, para almoçar, oferecem suco e água. Um dia pedi água num bairro de classe alta e o usuário disse “Minha empregada não veio hoje”.

Teve uma época que eu sentia que a gente entrava nos lugares, a gente era bem recebido como funcionário. Chegava ali e “eu não tinha água e o DMAE veio e colocou água aqui pra mim” “que legal eu sou um cidadão” “eu sou um cidadão estão cobrando água de mim, estou pagando imposto, eu sou igual a pessoa da classe média ou rica, não estou sendo discriminado, eu tenho água na minha torneira, eu abro aqui e tenho água”. Isso em 90 quando eu entrei no DMAE, há três anos quando eu passei a trabalhar internamente eu já estava sentido que as pessoas reagiam diferente com a chegada o DMAE “Lá vem o DMAE cobrar” a gente era o cobrador “Que tu queres aqui DMAE? Ninguém paga água aqui, vai te embora”. Então aquela alegria, “Sai daqui, não quero pagar conta, não quero pagar água, não vou pagar”.

Tem também o usuário sem-vergonha que diz “pode entrar no pátio que o cachorro não morde, quem morde aqui sou eu” eu finjo que não escuto e às vezes vejo coisas que não posso fazer nada. Vi uma mulher matar três gatinhos. A gente muitas vezes procura ter a visão social da coisa. Às vezes tá evidente que houve uma má intenção do usuário de se beneficiar, não sei se ele está com problema econômico, não tem dinheiro, mas ele quebra o hidrômetro ou coisa parecida só pra evitar de pagar a conta. A gente vê que aquilo ali foi feito com má intenção, o leitorista vai lá e tira a leitura, uma leitura alta e entra pra nós aqui, a gente manda uma outra pessoa lá verificar se essa leitura está correta e quando essa outra pessoa vai lá verificar percebe que o hidrômetro tá quebrado, tá danificado entre a leitura e a revisão. Mas de cem processos, um o usuário realmente está querendo se beneficiar. É muito pequeno, quando o usuário reclama, ele tem direito, a maioria não quer se beneficiar.

Os usuários geralmente amarram cachorro no hidrômetro, tudo o que tem que botar eles colocam em cima do hidrômetro, cal, pedra, areia pra fazer uma obra. Tijolos, argamassa, a brita, tudo em cima do hidrômetro, se tiver lixo é em cima do hidrômetro. Entendeu é um ímã. O hidrômetro puxa. Eles acham que surge aquela conta como que por encanto. Tem gente que pensa assim, já cansei de pegar gente assim. Outros pensam que aquele cano que a gente carrega tem alguma coisa na ponta que faz a leitura e que já sai lá direto, no coletor. Tem muita gente que pensa isso, acham que não são nossos olhos, então tanto faz pra eles se o hidrômetro tiver lá, se tiver ao alcance do ferrinho tá bom. Que acham que vai fazer a leitura é aquele ferrinho (DSC 4).

Pela fala dos leitoristas pesquisados, existem dois tipos de usuários: um que continua achando o que sempre achou do serviço público, que este é moroso e, numa perspectiva paternalista, deve conceder tudo de graça ao cidadão. O segundo grupo acha o serviço público muito mais moroso porque sabe que a tecnologia pode lhe proporcionar facilidades, como o acesso ao pagamento das contas em casas lotéricas.

E tem o outro usuário, que tem acesso à tecnologia que ele acha a gente mais lento ainda, porque existe a tecnologia, como é que eu não tenho esse acesso. Por exemplo, a conta de água, ela só pode ser paga na lotérica com a conta, não tem como pagar ela sem a conta e o telefone tem, a luz tem. E a gente foi atrás, a gente quer saber, olha a gente quer que o usuário possa pagar porque dá 80% da segunda via desaparece e é um gasto a segunda via. Porque tem uma pessoa só pra entregar as contas. A gente foi ver, a gente vai precisar um servidor com a Caixa [Caixa Econômica Federal] 24 horas, vai precisar um sistema disso e cortaram nosso embalo pelo menos por enquanto. E aí o usuário liga pra cá “Mas como que não posso pagar, se o telefone posso pagar, a luz posso pagar, só vocês que nunca dá pra pagar”. Aí tu é obrigada a dar um número gigantesco de código de barras, porque a única maneira dele pagar sem a conta é essa, tendo o código de barras. Pra ele pagar (Leitorista 1).

Importante ressaltar que a morosidade no serviço público é “histórica”, muito antes do “boom” da tecnologia. Talvez a tecnologia tenha facilitado e agilizado a prestação do serviço público, mas não acabou completamente com a morosidade, tampouco a provocou. Mas considerando que o acesso à tecnologia seja pela facilidade e não, conforme defende Moreira Neto (2001), pela informação disponibilizada pelos meios eletrônicos, percebo que o usuário que possui acesso à tecnologia não se conforma quando o seu uso é negado. Afinal, se contas telefônicas e de luz podem ser pagas em agências lotéricas sem a apresentação da conta impressa, serviço esse disponibilizado pelo governo para facilitar a vida dos usuários, por que razão o mesmo não ocorre com as contas de água? Mesmo diante da negativa dessa possibilidade por parte do Departamento, os cidadãos não desistem de utilizar serviços que facilitam suas vidas. Assim, mesmo o DMAE não disponibilizando esse serviço, os usuários, por telefone, solicitam o número de código de barras que permitirá o pagamento nas casas lotéricas.

Outros assuntos ligados à cidadania podem ser percebidos na seguinte fala: “Acho que a mentalidade não volta atrás” (DSC4). Essa fala mostra que uma vez que tomamos consciência dos nossos direitos não temos mais como abrir mão deles e passamos a exigir serviço público de qualidade que, no mínimo, mantenha o padrão de vida que foi conquistado. Os impostos pagos devem retornar à cidade, beneficiando a todos que nela habitam. Ao exigirmos isso, estaríamos exercendo o que é proposto na definição de “accountability” - exigir que os governantes prestem contas de seus atos.

Outro ponto importante é a análise que os e as leituristas fazem a respeito das classes sociais, destacando o empobrecimento que a população vem sofrendo. A conquista de poder pagar uma conta de água representa o processo de inclusão social e, por essa razão, motivo de orgulho e, portanto, experiência de cidadania. Esses sujeitos igualam-se aos da classe média porque podem pagar suas contas. No entanto, no momento atual, parece que o importante é ter

acesso à água e não mais o pagamento referente ao consumo dela. Por mais óbvio que possa parecer essa afirmação, ela traz o significado da perda da conquista de um direito e avanço de níveis de exclusão social.

O leiturista 11, que percebe as diferenças das classes sociais, diz, inclusive, que presta um serviço diferenciado conforme as classes sociais dos usuários do DMAE.

Meus colegas costumam, quando a gente chega na Auxiliadora⁸, falar de forma pejorativa dos burgueses. É um pessoal muito educado, muito solícito e é o que paga a conta. Porque o pessoal de vila há um número enorme, a respeito do que o superintendente falou, um número enorme de ligações diretas, não quer atender muito bem a grande maioria, a dificuldade de trabalho ali. É um tipo de usuário diferente, então também é uma experiência. Numa vila, de cada cinquenta pessoas, cinco pagam. E esse usuário, eu dou uma atenção especial. Aquele usuário no meio da vila, até posso citar, nos altos da Correia Lima, no Beco da Nossa Senhora do Brasil, aquele pessoal humilde, entendeu, que ali tem a cultura de eu não vou pagar a conta. Eu não pago a conta porque o outro não paga. Aquele pessoa que não faz ligação direta, que não trava o relógio, paga a sua continha, dou um valor, se não tem a caixinha eu chamo, ele tem um atendimento especial. É um usuário diferenciado. Eu confesso que eu não faço essa diferenciação pra quem faz ligação direta, trava o relógio, não paga a conta. Por exemplo, tu chegas segunda-feira numa vila tu encontras garrafas de cerveja, fizeram churrasquinho no final de semana, mas eles se negam a pagar uma conta de cinco reais, de seis reais. Não te atendem bem, escondem o relógio, então eu faço essa diferenciação. Existe no caso dos meus colegas essa diferenciação, do burguês, daquela pessoa de classe, classe média alta, mas aquela pessoa paga direitinho (leiturista 11).

Essa fala me reporta a Motta e a Bandeira (2003), os quais colocam que a responsabilidade administrativa possui duas dimensões: uma interna ou intrínseca que se refere às obrigações políticas e administrativas as quais o servidor público, independente da sua opinião e valor, deve cumprir. A outra dimensão é a externa ou extrínseca, que são os julgamentos, os valores e as opções morais do servidor público com as quais ele se sente comprometido.

Se, num primeiro momento, damos razão somente àqueles que pagam seus impostos, estamos agindo de forma intrínseca, deixando prevalecer nossos valores e não compreendendo o que há de mais profundo no fato de um mesmo cidadão que, antes, sentia orgulho de poder pagar sua conta e agora zomba daqueles que vão até a sua casa para efetuar

⁸ Referindo-se ao Bairro Auxiliadora, bairro de classe média e classe média alta.

a leitura do hidrômetro. Além de ser a confirmação ideológica de que somente nas vilas encontramos o “mau pagador”.

Agora vou te dizer assim, o que eu estou notando, a classe média hoje, eles estão reclamando por qualquer coisa, qualquer coisa. Um metro, claro que um metro, se tu fores pensar em quantidade, é muita coisa, um metro cúbico de água, é bastante água, mas pelo valor dele. Eu fico imaginando as pessoas, que se deslocam lá de Belém Novo pra reclamar de 2m de água. E pedem devolução. Eu não sei se é a parte, também, econômica, tarifa, social e econômica que pras pessoas que tá difícil ou se as pessoas tão achando “é direito meu reclamar, então eu vou lá reclamar” (Leiturista 4).

Na verdade, o que caberia é uma análise mais profunda, inclusive do ponto de vista da Sociologia ou da Ciência Política sobre o porquê de os usuários estarem cobrando mais da administração pública. Cobram-se por motivos econômicos, resultado talvez do alto índice de desemprego, ou pelo simples fato de terem adquirido a consciência do seu papel de cidadão fiscalizador do serviço público, não identifiquei nas respostas. O que penso ser possível afirmar é que realmente a tomada de consciência não volta atrás e que os usuários possuem um papel fundamental para a qualidade do serviço público.

Nota-se também que o leiturista, nas suas andanças diárias pelas ruas da cidade de Porto Alegre, consegue mais do que perceber as mudanças no comportamento dos cidadãos, também participa dessas mudanças, pois é cobrado diretamente no contato que estabelece com o usuário, no momento da leitura do hidrômetro e nas ruas da cidade.

O que será, afinal, que os e as leituristas aprendem com tudo isso?

O usuário exige um monte de coisa. Até porque tu sendo consumidor, tu vai exigir um produto. O usuário paga a água e tem direito de exigir (Leiturista 9).

Pelo exposto a respeito das mudanças que vêm ocorrendo no comportamento dos cidadãos, concluo que eles exercem um papel importante na qualificação dos e das leituristas do ponto de vista técnico e político. Acredito que a contribuição do cidadão para o servidor público acontece de modo indireto, mesmo para aqueles que não acreditam nela.

Praticamente nenhuma, acho que não tem (Leiturista 8).

O fato de trabalharem na rua, de estarem em contato com os cidadãos de todas as classes sociais faz com que percebam as mudanças que vêm ocorrendo na cidade e no comportamento de seus habitantes. Estas percepções e a cobrança que os e as leiturista recebem dos usuários ajudam-nos na compreensão do papel que desempenham na relação existente entre o cidadão e o serviço público. É a capacidade de analisar, avaliar e posicionar-se criticamente frente ao próprio trabalho que realiza e o serviço público como um todo.

5.3 A FAMÍLIA E A ESCOLA SÃO A “BASE DE TUDO”

Quando o tema é educação, a família e a escola se confundem. No entanto, a educação é anterior à escola, pois essa é historicamente recente uma vez que surgiu na Modernidade. Antigamente, em épocas que o homem sobrevivia da extração de alimentos da natureza e da caça e pesca, a educação acontecia dentro da família e comunidades. As crianças, no convívio familiar, aprendiam sobre os costumes, lendas e crenças do seu povo, aprendiam as normas de convivência e a língua e, desta forma, eram preparadas à vida adulta.

Um aspecto que deve ser esclarecido é que, nessa época histórica, a família e o trabalho inter-relacionavam-se, e os processos educativos aconteciam informalmente, como processo de socialização. Além das aprendizagens acima mencionadas, as crianças aprendiam desde cedo os meios de sobrevivência de seu povo, participando do trabalho. O trabalho, como já foi dito, era de sobrevivência e não havia excesso de produção, portanto, não havia acumulação de riquezas. No entanto, quando o homem passou ao cultivo da terra e da criação de animais, surgiu, também, o conceito de propriedade e de excedente, pois as sobras dos produtos de uma família podiam ser trocadas pelas sobras da produção de outra. Da produção de excedentes nasce uma classe ociosa que, por sua vez, acaba separando os que possuem a

terra daqueles que não a possuem; é o início das classes sociais. E é com o surgimento das classes sociais que surge a escola.

É nesse momento que surge uma classe que pode viver do ócio, já que não precisa trabalhar para viver. É neste contexto que viabiliza a escola (*lugar do ócio* em grego), local onde os *ociosos* se reuniam, já que podiam dispor de seu tempo e se dedicar a determinadas tarefas que constituíam então as tarefas escolares. A maioria, aqueles que tinham que trabalhar para prover o próprio sustento (e do seu senhor), educavam-se trabalhando (XAVIER, 2003, 2).

Brandão (2003) também trabalha com esta idéia de que é a partir da existência das classes sociais que a sociedade passou a conviver com a disputa do poder e com o problema de transmissão do saber.

Quando um povo alcança um estágio complexo de organização da sua sociedade e de sua cultura; quando ele enfrenta, por exemplo, a questão da divisão social do trabalho e, portanto, do poder, é que ele começa a viver e a pensar como *problema* as formas e os processos de transmissão do saber. É a partir de então que a questão da educação emerge à consciência e o trabalho de educar acrescenta à sociedade, passo a passo, os espaços, sistemas, tempos, regras de prática, tipos profissionais e categorias de educandos envolvidos nos exercícios de maneiras cada vez menos corriqueiras e menos comunitárias do ato, afinal tão simples, de ensinar-e-aprender (BRANDÃO, 2003, p. 16).

A educação passa a ser dominante no início da Idade Moderna quando, além de transmitir saber, passa a disciplinar o comportamento dos alunos. Às primeiras escolas da Idade Média, na Europa, era dada a incumbência de preparar os futuros monges e, até o final do Renascimento, a escola destinava-se a um pequeno grupo de privilegiados e “não ia muito além de fazer uma simples intervenção na vida privada, que se resumia a ensinar a ler, fazer contas, falar bonito e argumentar convincentemente” (XAVIER, 2003, 4).

Na Idade Moderna, com a Revolução Industrial, tivemos grandes modificações tanto no conceito de trabalho como no de educação.

A divisão do trabalho na fábrica trouxe várias conseqüências. Mas, sem dúvida, a dissociação do saber e do fazer, tornando a ciência uma força produtiva independente do trabalho e multiplicando os afazeres em operações cada vez mais específicas, torna-se uma questão vital para o capitalismo industrial, repercutindo na organização curricular da escola (XAVIER, 2003, 8).

A partir de então a escola passa a oferecer o ensino propedêutico e o ensino profissionalizante, pois “a necessidade social da escola surge porque a sociedade, tornando-se mais complexa, não permite à família e à comunidade dar conta da preparação plena das novas gerações para a diversidade das funções sociais requeridas” (XAVIER, 2003, 9).

A classe dominante é a que detém o conhecimento, o saber, e as escolas reproduzem os conhecimentos e os saberes necessários para a sua conservação. “Em resumo, a educação é antes de tudo transmissão de alguma coisa, e só transmitimos aquilo que consideramos digno de ser conservado” (SAVATER, 1998, 174).

Aos demais resta o sonho de buscar na escola profissionalizante o meio para garantir a sua inserção no mercado de trabalho, pois precisam vender a sua capacidade produtiva para sobreviver e, assim, o poder intelectual continua pertencendo a um reduzido número de pessoas. Inclusive, segundo Kuenzer (1989), existem duas pedagogias, uma voltada à teoria e outra voltada a ensinar o conteúdo do trabalho ao trabalhador. Enquanto essa acontece de maneira fragmentada, voltada a um ensino prático e profissionalizante e acaba fazendo com que o trabalhador reproduza o modelo de dominação do capital; aquela ocorre de modo sistematizado e sem vínculo da prática profissional.

Contudo é a aquisição deste saber sistematizado e elaborado cientificamente que permite ao profissional de níveis mais altos o domínio do trabalhador em favor do capital, pela compreensão de sua prática e do planejamento e controle externo à sua própria ação (KUENZER, 1989, 48).

Para Kuenzer (1989), somente com a superação da divisão do trabalho, ou seja, com a superação da divisão do trabalho intelectual do prático é que não será mais necessária a existência dessas duas pedagogias e teremos apenas uma voltada ao trabalho como prática de desenvolvimento humano.

A superação dessas duas pedagogias pode já acontecer nas escolas, pois é na relação com os outros que nos tornamos humanos e nesse autoconhecimento é que seremos capazes

de superar as diferenças. A escola é um local onde é possível formar seres humanos responsáveis, conscientes, críticos e também é um local onde o saber teórico e a prática profissional podem ser trabalhados conjuntamente de modo a não se excluírem mutuamente.

Em qualquer educação, por pior que seja, há suficientes aspectos positivos para despertar em quem recebeu o desejo de fazer melhor com aqueles pelos quais depois será responsável. A educação não é uma fatalidade irreversível, e qualquer um pode se recuperar do que havia de ruim na sua, mas isso não implica que se torne indiferente à de seus filhos, muito pelo contrário. Talvez de uma boa educação nem sempre derivem bons resultados, tal como um amor correspondido nem sempre implica uma vida feliz; ninguém me convencerá, contudo, de que por isso uma e outro não sejam preferíveis à domesticação obscurantista ou à privação do carinho...” (SAVATER, 1998, 17).

É importante pensar sobre o que estamos produzindo, ou melhor, reproduzindo em nossas escolas, e em que seres humanos estamos formando, para quem e para quê. E a partir dessas reflexões pensarmos no tipo de sociedade que desejamos para nossos filhos e netos e para nós mesmos. É fato que vivemos em uma sociedade capitalista, globalizada e excludente, mas podemos e devemos humanizar as nossas escolas, repensando seus currículos e iniciarmos a superação da divisão do ensino teórico do profissionalizante conforme proposto por Kuenzer (1989).

Uma parcela da população ingressa na escola ainda criança, quando sua capacidade crítica é limitada, mas, à medida que avança no ensino médio e na graduação, quando lá chega e ingressa no mundo do trabalho, tudo isso, somado às experiências de vida que adquiriu, tem condições de se posicionar criticamente frente aos acontecimentos sociais, políticos e culturais.

Como vimos a educação é parte da sociedade nas suas dimensões formais e informais. A educação acontece na família e em outros espaços como a rua, associação de moradores de bairro, nas igrejas, no trabalho e em outros lugares.

Não há uma forma única, nem um único modelo de educação; a escola não é o único lugar onde ela acontece e talvez nem seja o melhor; o ensino escolar não é a única

prática e o professor profissional não é o seu único praticante (BRANDÃO, 2003, p. 9).

Na diversidade de espaços educativos, a educação acolhe “a família”, “a escola” e “o trabalho” e não teria por que ser diferente, pois esses três espaços são os lugares sociais onde passamos a maior parte de nossas vidas. Inclusive, não raramente, é comum nas empresas o gerente referir-se a seus funcionários como “membros de uma grande família”. Assim, saber o que contribui para a construção dos saberes dos trabalhadores e das trabalhadoras é dar voz àqueles que têm vendido a sua força de trabalho para sobreviverem na nossa sociedade classista e, a partir daí, repensar o que temos oferecido nas escolas aos filhos desses e dessas trabalhadoras e repensar as relações de trabalho. Aliás, é importante ressaltar que muitos trabalhadores e trabalhadoras também retornam à escola na idade adulta para recuperar um tempo que lhes foi roubado, o tempo da infância e das brincadeiras. Se não há como recuperar esse tempo, a vontade de freqüentar uma escola ainda pode ser resgatada.

Os leituristas, ao serem perguntados sobre qual o lugar da família e da educação formal⁹ na sua formação profissional, mesclaram família e escola dando importância a ambas. Posso resumir a opinião deles na seguinte frase: “É à base de tudo, tanto a família como a escola”.

Questão 4: Qual é o lugar da escola e da família na tua formação profissional? Quem ou o que mais tem contribuído para a tua formação profissional?

Idéia Central: Família e educação

Eu penso que a escola e a família podem contribuir no caráter, na índole da pessoa, então sempre ajuda porque é à base de tudo, tanto a família como a escola. Ajuda no jeito que a gente é. Se na escola e na família for trabalhado o caráter, for trabalhada a índole da pessoa, ela vai pegar e se esforçar e tirar a leitura do hidrômetro e, quando não conseguir, vai colocar o código respectivo que é a informação que vai proteger ele de algum eventual problema. A escola é cem por cento, o que eu

⁹ Utilizaremos Educação Formal no sentido que é apresentado por Libâneo, 2002, 88-89, ou seja, aquela estruturada, organizada, planejada intencionalmente, sistemática como a educação escolar, mas também é educação formal a educação de adultos, a educação sindical, a educação profissional, desde que nelas estejam presentes a intencionalidade, a sistematicidade e condições previamente preparadas, atributos que caracterizam um trabalho pedagógico-didático, ainda que realizadas fora do marco *escolar* propriamente dito.

estudei, eu aproveito muita coisa. E a minha família, se não tivesse minha família não precisava tá me matando de trabalhar, eu acho (DSC 5).

Tanto a escola quanto a família são espaços de formação do tornar-se humano e, nesses espaços, é possível contribuir para a formação de indivíduos com valores que determinarão a sua ética e conduta na sociedade em que estão inseridos. A educação familiar é importante para os pesquisados, pois o aprendizado familiar não é perdido e, inclusive, pode ser aplicado ao trabalho. A “conduta” acima indicada significa a realização do trabalho bem feito pelo leiturista e quando, por motivos alheios a sua vontade, não o conclui, sabe qual a maneira correta de agir para proteger-se de futuras reclamações que possam surgir por parte dos usuários ou por parte da sua chefia.

Um grupo relacionou fatos ocorridos na infância e na família que colaboram para as atividades que hoje realizam no Departamento. Parece que ao se lembrar desses fatos, o grupo reconheceu que conseguiu, com força de vontade, superar as dificuldades que tiveram na infância, inclusive o medo de não conseguir realizar as atividades de leiturista.

Questão 1: Lembras de experiências de vida e/ou trabalho que tenham contribuído para as atividades que hoje realizas no DMAE?

Idéia Central: Experiências de vida.

Meus pais se separaram muito cedo, eu era pequeno, a gente veio pra Porto Alegre e ela (mãe) trabalha e eu fui criado praticamente pelas minhas irmãs. A gente ficou sozinho, então eu aprendi, acho que a vida me ensinou. Eu nunca trabalhei antes, eu vim trabalhar direto no DMAE, então eu não tenho nenhum outro emprego pra comparar uma coisa com a outra. A experiência que trago é um pouco lá do quartel, vou aplicando mais ou menos o que eu aprendi na caverna. Até eu não tinha muita idéia o que era o serviço na leitura, achava que também não ia conseguir muito isso porque achava muito difícil e tal. O que tem me ajudado, acho que é só a força de vontade mesmo [...] (DSC 6).

As dificuldades financeiras fizeram com que um grupo de leituristas se solidarizasse com a sua família de origem e, hoje, através do trabalho que realizam, procuram proporcionar a sua família atual a oportunidade de estudo que não tiveram quando eram crianças e adolescentes.

Questão 4: Qual é o lugar da escola e da família na tua formação profissional? Quem ou o que mais tem contribuído para a tua formação profissional?

Idéia Central: A família é sempre importante.

O aprendizado que tu trazes de casa é importante. Infelizmente, eu não tive muita oportunidade com a escola, até porque minha família era grande e eu fiz por mim mesmo. Minha família é pobre, eu tinha que ajudar em casa. Nada que meu pai me obrigasse, mas por consciência mesmo de ver a necessidade da família. Lá em casa todo mundo trabalhava e eu não consigo me ver sem trabalhar, eu tenho que trabalhar. Hoje eu tenho uma família e pude dar formação aos meus filhos. E o próprio Departamento contribuiu muito com isso aí, através do DMAE eu consegui muita coisa. O que eu queria era isso, dar uma educação pros meus filhos (DSC 7).

Conforme destaque nos depoimentos individuais de alguns dos leituristas, percebe-se que, para a sua família, mantê-los na escola era muito importante mesmo que fosse necessário algum sacrifício financeiro. Em alguns casos a vontade de estudar pode ter sido a causa de desentendimento familiar, mas que, atualmente, é compensado pelo reconhecimento dos filhos.

Meus pais conseguiram me manter em casa até os 18 anos, até eu terminar o segundo grau. Quando eu me formei, terminei o segundo grau: “agora a gente não pode fazer mais nada por ti, agora tu vai ter que te virar”. (...) Aí comecei a procurar emprego, daí não fiz faculdade, não tinha dinheiro, comecei a trabalhar no Banco, aí consegui juntar uma grana e fiz um cursinho, inclusive até passei na UFRGS, o banco não me dava tempo pra estudar, não me dava horário eu acabei abandonando, mas eu gostaria de ter tido chance assim de ter feito outra. A importância é muito grande, o estudo, a formação (Leiturista 12).

Fundamental, com certeza. A família é um elemento importantíssimo, (...) embora a gente nunca tenha falado nada em casa o quanto foi difícil pra eles com quatro filhas fazer a gente estudar. A gente sempre estudou em colégio particular, minha mãe sempre falou “Não, estudo e comida têm que ser o melhor” (Leiturista 1).

Eu fiz engenharia, (...) depois eu casei, depois nasceram os filhos, (...) a mãe cuidando, eu durante o dia estava na firma, chegava de noite, reunia o pessoal um pouquinho, jantava, via televisão um pouco e os outros depois, os filhos cada um pra escola, eu seria suporte, (...) os filhos estudaram em escolas particulares (Leiturista 6).

(...) me separei dele porque fiz o concurso para leiturista e ele dizia que o nível era baixo para mim. Eu queria fazer o concurso porque quero estudar e o DMAE facilita. Mas os meus filhos gostam do que faço, acham legal. Agora conheço ruas, acessos e facilita bem mais (Leiturista 7).

Os depoimentos acima parecem confirmar as duas formas de socialização apresentada por Savater (1998), ou seja, a socialização primária e a socialização secundária. Enquanto na

socialização primária a criança aprende a conviver em sociedade através da família, aprende a falar, a obedecer, a comer e ter hábitos de higiene, transformando-se em um ser padrão conforme a sociedade em que está inserido; na socialização secundária “irá adquirir conhecimentos e competências de alcance mais especializado” (SAVATER, 1998, 70). Por este raciocínio à família caberia a socialização primária e a manutenção dos filhos na escola e somente depois de terminados os estudos é que ocorreria o ingresso no mundo do trabalho.

Mas sabe-se que nem sempre é possível seguir essa ordem e, muitas vezes, os filhos largam a escola e partem em busca de um lugar no mundo do trabalho para ajudar no sustento da família ou para seu próprio sustento. Através dos depoimentos, percebo a história da classe trabalhadora, na qual o trabalho é reproduzido como essencial para a vida humana, mas há um imaginário sobre um lugar privilegiado que teria a educação formal.

Mesmo quando interrompem os estudos, percebo a importância que é atribuída à escola, até porque atribuem a ela a possibilidade de uma melhor colocação no mundo do trabalho.

Questão 4: Qual é o lugar da escola e da família na tua formação profissional? Quem ou o que mais tem contribuído para a tua formação profissional?

Idéia Central: A importância do estudo, da formação é muito grande.

Como eu tive que trabalhar em muitos momentos da minha vida, o estudo ficou meio em segundo plano, mas tenho o sonho de me formar, de um botar toga. Eu não tenho muito estudo, eu acho que tenho mais é vivência minha mesmo. Eu acho que a vida me ensinou e, eu, “Graças a Deus”, sempre procurei fazer o que era certo, então isso aí me ajudou muito. Mas acho que a educação geral colaborou, tu pega um pouco daqui, um pouco dali, vai montando a tua maneira de fazer, saber o que é certo o que é errado. Partiu mais de mim mesmo, eu sempre tive interesse em estudar. Não fiz faculdade, não tinha dinheiro, comecei a trabalhar e consegui juntar uma grana e fiz um cursinho, inclusive até passei na UFRGS, mas no meu serviço não me davam tempo pra estudar e eu acabei abandonando, mas eu gostaria de ter tido chance, assim, de ter feito outra. Quando abriu concurso, botei na cabeça que ia passar, me matriculei num cursinho e estudei. Dedicação própria mesma. Talvez o nível do pessoal que entrou é meio alto pro trabalho que o cargo exigia. Então, com certeza, se a minha família não tivesse me dado esse suporte, não tivesse buscado a formação certa, eu não estaria entre esses trinta que entraram num concurso de 5ª série (DSC 8).

Trabalhar para ajudar em casa, nos dias atuais, é cada vez mais comum, e as rotinas domésticas (trabalhos domésticos e divisão das despesas) são socializadas e realizadas por todos os integrantes da família. No entanto, o desejo de retornar aos estudos permanece, seja por uma realização pessoal ou por perceber que a competitividade no mercado de trabalho tem exigido profissionais escolarizados sem, contudo, garantir a esses uma boa colocação nesse mesmo mercado.

A necessidade de alguma colocação no mercado de trabalho tem levado os trabalhadores a recorrerem aos concursos públicos. A grande procura por uma vaga pode ser facilmente verificada na relação de candidatos inscritos quando é aberto um concurso público. Os cadernos de classificados de empregos dos jornais de Porto Alegre oferecem uma variedade de cursinhos preparatórios em todas as esferas (federal, estadual e municipal). Esses cursinhos têm formado verdadeiros especialistas na arte de se preparar para um concurso. O serviço público tem sido percebido como uma possibilidade para se ingressar e manter-se no mercado de trabalho e, inclusive, em alguns concursos está ocorrendo o ingresso de pessoas com o nível de escolarização bem acima do exigido para o cargo, como é o caso do DMAE.

Eu acho que o leiturista, hoje ele é 4ª série¹⁰. Não vou dizer que... Acho que deveria aumentar um pouco o nível de exigência, que uma pessoa, eu não conheço nenhum, posso até estar enganado, porque minha filha mexe em computador lá em casa tranqüilamente, mas ela não tem conhecimento de *Windows*, de *Excel*, de *Word*, entendeu? Ela não tem esse conhecimento. No último concurso do DMAE (...) tinha todo um conhecimento de informática que se a pessoa não estudou um pouquinho mais, não sei, até pode, termina a 4ª série agora, mas não quer mais fazer a 5ª, vai fazer curso de informática que vai dar o “pulo do gato” no mercado, mas normalmente as pessoas estudam primeiro. Fazem o primeiro grau, o segundo grau, então o curso de informática, vou conhecer *Windows*, vou conhecer *Excel*, vou conhecer banco de dados, esse tipo de coisa. E esse concurso do DMAE achei muito estranho, exigir 4ª série, mas toda essa questão de máquina que a gente usa, pediu um monte de conhecimento em informática e se tu vai ver as pessoas que passaram no concurso, se tiver, não quero te mentir, mas acho que um só, tem primeiro grau completo, o resto tudo tem segundo grau, curso superior completo ou incompleto. As pessoas que passaram no concurso não são aquelas que realmente têm a escolaridade do cargo e se mantêm. Uns se mantêm, outros não. (...) Quarta série, eu acho que é meio incompatível, uma situação muito baixa para um conhecimento um

¹⁰ A série exigida para o cargo de Agente de Serviços Externos (leiturista) é a quinta série do Ensino Fundamental. Por respeito à fala dos sujeitos pesquisados não haverá correção quando mencionarem a quarta série do Ensino Fundamental como a necessária para o cargo estudado.

pouco mais elevado. O que isso acontece? Quem passa? Quem tem segundo grau, quem tem nível superior, as pessoas vêm pra cá já pensando em não ficar aqui, vem pra cá pensando “Vou ficar um tempo” tem um outro concurso que eu passei e vão me chamar daqui a um ano ou dois. A rotatividade fica maior (...) (Leiturista 4).

Além da família e da escola, o grupo pesquisado trouxe outros elementos que contribuem para a construção dos saberes do trabalho e dos usuários, conforme mostro a seguir.

Das respostas à pergunta “Como e onde é adquirida a qualificação para o trabalho dos leituristas? E a tua em particular?” percebi que os e as leituristas pesquisados formaram três grupos. O primeiro é formado pelos que, na ocasião de seu ingresso no DMAE, participaram de curso de formação; o outro grupo manifesta-se dizendo que não participou de curso algum na ocasião do seu ingresso no Departamento, e o terceiro grupo que é na verdade uma variação do primeiro, diz ter participado de curso na ocasião do seu ingresso no Departamento, mas sente a necessidade de outros cursos para o exercício da função.

Antes de analisar os depoimentos dos sujeitos pesquisados, é pertinente falar a respeito dos conceitos de qualificação, competência e formação profissional, pois são termos polissêmicos e empregados, muito freqüentemente, como sinônimos, podendo gerar confusões quanto ao correto significado de cada conceito. O conceito de qualificação, segundo Manfredi (1998), nasceu atrelado ao desenvolvimento socioeconômico dos anos de 1950 e 1960, no sentido de planejar e racionalizar as ações do Estado referentes à educação escolar para garantir as demandas dos sistemas ocupacionais e educacionais. A noção de qualificação foi elaborada tendo por base a “Teoria do Capital Humano” que, por sua vez, é concebida na perspectiva de modernização do modelo capitalista.

De acordo com Desaulniers (1997), nos países que ocupam papel de destaque na dinâmica do sistema capitalista, as noções de qualificação, competência e formação profissional já possuem relativa clareza quanto ao seu significado.

A *formação* é entendida “como um processo que, na maioria das vezes, insere-se num sistema formal de escolarização, tendo como finalidade preparar os indivíduos para o trabalho”; - a *qualificação* realiza-se também em processos de formação, e estando sempre relacionada com um “sistema de exigências, ligado ao emprego e às aquisições individuais, oriunda da experiência (obtida no/pelo trabalho) e da formação” – a competência relaciona-se com a capacidade de mobilizar conhecimentos/saberes junto aos postos de trabalho, os quais são adquiridos através da formação, da qualificação e da experiência social. Essa noção baseia-se, fundamentalmente, nos resultados (DESAULNIERS, 1997, 53-54).

Segundo a autora, nos países mais desenvolvidos que contavam com trabalhadores mais qualificados, foi mais fácil e rápido lançarem-se no plano das competências. O contrário acontece nos países periféricos do capitalismo, onde o desafio é duplo, “ampliar as ações voltadas à qualificação que, ao mesmo tempo, contemplem os pressupostos que configuram a formação que visa instaurar a competência junto aos seus formandos” (DESAULNIERS, 1997, 55).

Nesta pesquisa, é o conceito de qualificação ainda na lógica taylorista-fordista que descreve mais a realidade do que ocorre realmente na situação estudada na pesquisa. Para as organizações tayloristas-fordistas a qualificação, de acordo com Manfredi (1998), pertence ao posto de trabalho e não ao trabalhador. Através de um treinamento básico, que pode ocorrer no interior das organizações ou através da instrução formal, os trabalhadores adquirem as qualificações básicas para o cargo que ocupam.

O necessário é garantir o correto desempenho das tarefas pelos trabalhadores, mas o importante é saber que, no modelo taylorista-fordista, a concepção de qualificação está enraizada na noção de hierarquia e do correto comportamento dos e das trabalhadoras. A hierarquia nas organizações é estabelecida tendo por referência o nível de escolarização. Assim, dentro desta lógica, os cargos mais elevados, geralmente os de chefia e supervisão, são ocupados pelos que possuem maior nível de escolarização. Aos de escolarização menos elevada restam os cargos operacionais e, por conseqüência, necessitam de menos qualificação. A noção de hierarquia acaba consolidando a “separação entre trabalho manual e trabalho

intelectual e os níveis hierárquicos de escolaridade estão social e historicamente associados a esta separação” (MANFREDI, 1998, 20).

Marx, no entanto, ao estudar a questão da qualificação, percebeu que a organização capitalista do trabalho, além do seu aspecto negativo, possui um positivo. Quando a qualificação acontece no trabalho regulamentado pelo capital, tornando os trabalhadores alienados e fragmentando o trabalho, estaremos focando a dimensão negativa da qualificação. No entanto, quando a qualificação é concebida na relação com o trabalho compreendido como atividade humana e social que, ao realizar o trabalho, os e as trabalhadoras se apropriam dele, transformando-o, ou seja, o trabalho é visto como atividade de humanização, estaremos focando a dimensão positiva da qualificação.

O processo de globalização da economia capitalista provocou alterações na concepção de qualificação. No novo modelo, agora chamado de neo-fordismo ou pós-fordismo ou de acumulação flexível, o conceito de qualificação é substituída pelo de competência. De acordo com Manfredi (1998), o novo conceito exige dos trabalhadores: escolaridade básica, capacidade de adaptar-se a novas situações, facilidade de comunicação, compreensão global das tarefas da organização, atenção e responsabilidade e criatividade frente às dificuldades, além de estarem abertos para novas aprendizagens. Afirma-se que “competência tende a substituir outras noções que prevaleciam anteriormente como as dos saberes e conhecimentos na esfera educativa, ou a de qualificação na esfera do trabalho” (ROPÉ e TANGUY, 1997, 16).

Trabalhar com o conceito de competências é romper com os modelos ancorados nos postos de trabalho e centrar-se nas habilidades e saberes. Esse novo conceito reúne o saber fazer, o saber ser e o saber agir. O saber fazer está relacionado com a prática profissional; o saber ser relaciona-se com a personalidade e com o caráter do trabalhador e da trabalhadora,

como, por exemplo, iniciativa, comunicação; e, por fim, o saber agir, que é a capacidade de trabalhar em equipe, resolver problemas.

Além de trabalhar com os saberes, a competência desenvolveria um conjunto de habilidades, daí porque a competência é processual e exige uma educação continuada. As habilidades desenvolvidas são: a) habilidades básicas, que é o saber ler, interpretar, fazer cálculos, partir do raciocínio mais simples ao mais elaborado; b) habilidades específicas, que estão relacionadas com o trabalho e ao saber fazer e ao saber ser. A exigência dessas habilidades depende do posto e a habilidade de gestão, e para os que ocupam cargos de gestão as habilidades englobam a autogestão, o empreendedorismo e o trabalho em equipe.

Manfredi (1998) ressalta que ambos os conceitos definem-se dentro do modelo capitalista de trabalho e que, enquanto a qualificação é mais restrita e limitada, a competência é um conceito mais abrangente e assume a intencionalidade político-ideológico e social que é valorizada pelo capital.

Diante do que foi colocado é pertinente trazer o questionamento que Manfredi (1998) faz a respeito das competências. “Até que ponto competência ressignifica a noção tecnicista de qualificação indicando ruptura do modelo anterior ou simplesmente constitui uma reatualização?” (MANFREDI, 1998, 29). Até porque me parece que a proposta de educação continuada dos trabalhadores está mais relacionada com a necessidade de eles atualizarem-se a respeito das novidades do mundo do trabalho para manterem-se no emprego do que para crescerem como seres humanos e compreenderem melhor o trabalho realizado e a organização para a qual e onde trabalham. Outro ponto que destaco é sobre se as exigências das habilidades estariam relacionadas ao cargo, ou não seria a manutenção da noção de hierarquia existente no conceito de qualificação.

O questionamento de Manfredi vai ao encontro do que Santos (1997) nos fala a respeito das competências. O conceito de competências, concebido pelo modelo capitalista de

organização, que propõe um novo modelo de organização e gestão do trabalho, estaria propondo a humanização do trabalho? “Há uma ruptura radical em curso nos processos de trabalhos ‘inovados’? O que muda relativamente ao tradicional processo taylorista-fordista?” (SANTOS, 1997, 15).

Os questionamentos são relevantes porque, não raro, emprega-se o termo competência sem aprofundar-se no seu conceito e o que está produzindo ou reproduzindo. Junto com o conceito de competência, é comum trabalhar com a avaliação da competência profissional, sendo que esta avaliação é relativa porque a competência de um trabalhador estará relacionada aos objetivos atingidos e sob determinada condição.

Kuenzer (2002) diz que o termo competência, apesar de não ser novo, assume importante papel para a educação profissional. Competência se aproxima do conceito de saber tácito. É a síntese dos conhecimentos e práticas vividas pelos trabalhadores ao longo de suas experiências como tal. Mas o termo competência está adquirindo um novo significado, que é o domínio teórico.

Kuenzer (2002), depois de pesquisar trabalhadores da Petrobras/RS, diz que em situações de riscos, estes afirmam que mais importante que a formação teórica é a experiência adquirida ao longo das atividades laborais, mas há outros fatores que auxiliam nessas situações emergenciais, como, por exemplo, a estabilidade emocional, saber lidar em situações de stress e o comprometimento coletivo. Esses mesmos trabalhadores argumentam que competência é algo que não pode ser medido através de provas de conhecimento, mas no acompanhamento diário do trabalho realizado.

É importante destacar que os operadores apontam para um conceito de competência como práxis, que articula conhecimento teórico e capacidade de atuar. [...] E ainda, que apenas a capacidade de articular teoria e prática não faz um bom operador, que precisa ter vontade de atuar, responsabilidade com o trabalho, capacidade para decidir, estabilidade emocional para atuar em situações de risco, e assim por diante, mostrando a articulação permanente entre o domínio cognitivo e o comportamental (KUENZER, 2002, 9).

Kuenzer (2002) diz que conhecimento não se confunde com competências, apesar de estarem relacionados, sendo, desta forma, importante diferenciar, também, dois momentos presentes na práxis, que é a teoria e a ação. A primeira está no plano da reflexão e a segunda, no plano do fazer.

Não há, contudo, atividade humana que não esteja respaldada por algum tipo de atividade cognitiva, e, portanto, em alguma atividade teórica. A atividade teórica, com suas dimensões ideológicas ou científicas, só existe a partir e em relação com a prática; não há pensamento fora da práxis humana, pois a consciência e as concepções se formulam através do movimento que se debruça sobre o mundo das ações e das relações que elas geram (KUENZER, 2002, 14).

A proposta em trazer rapidamente esses conceitos justifica-se porque na gestão pública já se ouve falar sobre a necessidade e importância de trabalhar dentro da perspectiva das “competências”. Se, por um lado, é cogitado trabalhar as competências no âmbito do serviço público, acredito que antes seja necessário avançar em alguns aspectos do conceito de qualificação a partir das experiências que possuem na prática. O que estou querendo dizer é que os trabalhadores públicos devem apropriar-se do seu trabalho para poder criticá-lo, reconstruí-lo dentro do horizonte de que este seja um espaço de construção e qualificação.

Trabalhar, então, na sua perspectiva positiva, recupera o trabalho como atividade social e coletiva, e os trabalhadores podem se organizar e exigir melhores condições de trabalho, como qualificação e autonomia.

Mostro a seguir como os leituristas pesquisados falam sobre que foi dito acima.

Questão 3: Como e onde é adquirida a qualificação para o trabalho dos leituristas? E a tua em particular?

Idéia Central: Educação para o trabalho

Depois do ingresso é feita uma preparação para o leiturista, dado um curso de atendimento ao público. Seria atendimento ao público, conhecer código, ter uma noção de logradouros, de ruas, conhecer toda a empresa, saber como funciona, saber informar. A convivência com outras pessoas. Ter mais contato com os outros, porque a tendência é cada um por si. Ficamos uma semana, dois dias e o pessoal deu alguma noção, faziam palestras, mostravam como ia ser a conta, mas muita coisa ficou faltando porque a gente iria adquirir mesmo na prática. Teve um curso, mas a realidade na rua é bem diferente do que o pessoal fala, a realidade é bem diferente.

Alguma coisinha o monitor passa, o período que eu aproveitei muito foi o período da chefia anterior, com seminários (DSC 9).

É tudo na prática, certas contas que saíam do coletor, eu não sabia o que era. Fui colocado direto na máquina, me disseram funciona assim, pra tirar a conta tem que tirar assim. Quando eu entrei aqui na leitura, eu não tive curso nenhum, fiquei uma semana aqui dentro e copiava a leitura numa folha e digitava no coletor. Minha qualidade de serviço era péssima, quando me largaram na rua eu fui sozinho, sem nenhum treino. Eu fui adquirir conhecimento na prática. Eu não tinha prática de fazer leitura, eu terminava às 18h e deixava um monte de coisa aberta. Eu fui ter conhecimento depois de um ano de serviço, aí sim agora eu sei fazer leitura (DSC 10).

O pessoal que veio pra cá direto e foi pra rua não aprendeu, não sabe, vai aprendendo aos poucos, às vezes, por acaso ou até vai aprendendo de forma errada, incorreta, enquanto que quem foi primeiro para os postos aprenderam muitas coisas. Podem dar muitas explicações na rua porque nos postos têm outras situações que o pessoal daqui não sabe (DSC 11).

Vou ter que falar um pouquinho mal, a gente tem o cronograma de trabalho que é onde a gente dorme e acorda e não tem espaço pra essa qualificação, pelo menos de uma maneira formal. Quando a gente entrou e entrou uma máquina nova, houve curso pra todo mundo, curso mesmo. Pra gente conhecer o que ia fazer e pra todo mundo no uso das máquinas, depois disso não lembro de mais nada neste ponto. A gente já solicitou horrores de cursos, informática principalmente. Quando implantaram esses coletores de dados com transmissão simultânea, a idéia era fazer do leiturista aquela pessoa idealizada, que o usuário teria uma reclamação e ele já explicaria ali na hora (DSC 12).

As respostas acima são perpassadas pela afirmativa de que o conhecimento, a preparação para o trabalho dos e das leituristas ocorrem na prática, enquanto que à família fica a questão dos valores. Mesmo quando participaram de cursos, dizem que o aprendizado central ocorreu na convivência com as pessoas e na rua. No entanto esse aprendizado, que ocorre sem uma formulação mínima, pode, inclusive, acontecer de modo errado, conforme o DSC11, e, como consequência, causar prejuízo ao trabalho, afinal as atividades de um leiturista não se restringem a ler a marcação no relógio. Há muito mais que isso, há o contato com um usuário, o qual se reconhece merecedor de serviços públicos de qualidade e que tem cobrado esse direito.

Há uma prescrição que diz qual o trabalho que deve ser realizado pelos leituristas. Há, também, o fornecimento de uniforme, do coletor de dados, das bobinas e protetor solar para a

realização da tarefa. O que deve ser realizado é o que chamamos de “trabalho prescrito”. Por outro lado, o efetivamente realizado é o “trabalho real”. Essa diferença existe porque, segundo Santos (2000), o trabalho, na prática, nunca é executado conforme foi prescrito. O fato de ele não ser executado de acordo com o prescrito revela um aspecto bastante positivo, que é pela autonomia adquirida “no espaço entre trabalho prescrito e trabalho real que o trabalhador pode produzir um saber diferente do prescrito” (SANTOS, 2000 apud FIDALGO, 2000, 344). O trabalho prescrito é anterior ao real e não é definido pelo trabalhador que o executa. Ao ser executado (trabalho real), o trabalhador adapta as prescrições às reais circunstâncias de trabalho.

O elevado número de níveis hierárquicos existentes em muitas organizações, como é o caso do DMAE, dificulta aos que ocupam cargos elevados de chefia perceberem se o trabalho real está próximo ou não do trabalho prescrito. A falta desta percepção evita e/ou prorroga a atualização da prescrição para o trabalho e, ainda, dificulta aos trabalhadores, que realizam o trabalho real e conhecem o trabalho prescrito, proporem melhorias e modificações a fim de tornar o trabalho mais ágil e produtivo.

No espaço pesquisado parece que a formação para o trabalho ocorre eventualmente e apenas no momento do ingresso, pois, de acordo com os leituristas, nem todos foram introduzidos às rotinas de trabalho mediante curso de ingresso e, quando isso ocorreu, foi de modo precário. A qualificação ocorre mesmo é na tarefa diária, no ato de ler os hidrômetros, sem nenhuma formalização nem acompanhamento. As poucas tentativas, no sentido de melhorar a qualidade dos serviços e do nível de conhecimento dos leituristas, foram vistas como positivas por eles, mas o pouco tempo para uma formação formal adequada parece justificar e, de certa forma, conformar esses e essas trabalhadoras.

Questão 3: Como e onde é adquirida a qualificação para o trabalho dos leituristas? E a tua em particular?

Idéia Central: Educação no trabalho

A antiga chefia costuma fazer o “Encontro de Desenvolvimento” nesse dia de folga, fazia um encontro com todos os três setores, incluía todo mundo que era interno e externo, colocava todos no auditório e falava: “Isso é novidade no DMAE”. A gente fazia palestras pro pessoal do hidrômetro, do pessoal do atendimento ao público, do pessoal da cobrança, pessoal da financeira, pessoal de várias áreas (DSC 13).

A qualificação? No dia-a-dia, também depende da vontade de cada um de aprender. Eu tive três dias de orientação, como mexer no coletor, o que é isso o que é aquilo, mas experiência mesmo, no dia-a-dia. Tudo o que eu sei foi vendo as pessoas fazer, perguntando como é. Eu saí com um monitor que me deu umas dicas e eu fui indo na prática. Aquele aparelho (coletor de dados) não tem muito mistério. Eu saía um dia com um, um dia com outro, até que um dia um disse “acho que ele já tá pronto pra fazer a leitura”, a partir dali tu vai aprender na marra (DSC 14).

Uma das coisas que o leiturista tem que ser é ‘observador’. Leiturista tem que ser bom observador. Tu tens que saber onde tá o hidrômetro, tem que saber se tem cachorro, o tipo de pessoa que mora ali. Às vezes tu chegas numa casa e é bem recebido, às vezes és mal recebido, tu já tem que ir. Se tu já sabes que aquela pessoa não te recebe bem, tu já tens que saber como chegar naquela casa. Em casa de pessoa idosa, deficiente físico, essa pessoa, às vezes, vai lá abrir a porta pra ti e vai demorar. O Lidar com o usuário só o convívio. Hoje em dia, se comparar quando entrei, já sei lidar com o usuário melhor, já fui mais verde. Nas vilas têm uns ‘caras’ que jogam ‘charadinha’ e a gente tem que ficar quieto. Já conheço até os cachorros, já olho e sei se ele vai morder, só pelo jeito que ele vem. Na rua é diferente. Chega lá é diferente. No curso eles não disseram como seria na rua. Pouco. A gente não tem muita qualificação no trabalho. A gente não tem muitos cursos, não temos cursos autorizados nenhum até pra ter facilidade na hora de trabalhar, as técnicas que a gente vai tendo, que a gente vai produzindo, são coisas que a gente fornece entre os colegas e a gente vai aprendendo no dia-a-dia. Através de cursos poderíamos ter relacionamento com as pessoas, de técnicas de trabalho. É na prática (DSC 15).

Quando eu entrei não tinha essa máquina de papelzinho, era o apontador mesmo, a gente fazia no papel, mas quando entrou esse pessoal novo, teve curso pra todos, teve um curso mais aprofundado. Depende da pessoa, eu gosto de saber mais, quero aprender mais. Não tive qualificação quando ingressei no DMAE. A respeito de códigos, fui aprendendo durante o dia, aprendi com meus colegas, a respeito do coletor. Nós passamos por um período, pra conhecer o serviço, sai com uma equipe, fica conhecendo como é o trabalho, saber como é o contato, porque é um trabalho de muito contato, entendeu? Assim, cães, vilas, arames farpados, sol é pra conhecer como é o tipo de trabalho e depois ingressa na equipe, mas sem informação, não é passado muita coisa não (DSC 16).

Os sujeitos pesquisados reconhecem o esforço da chefia anterior de propor melhorias no trabalho. A realização dos “Encontros de Desenvolvimento” (DSC13) onde as novidades de serviço eram socializadas é um exemplo disso. Nesses encontros, provavelmente, muitas dúvidas e idéias sobre o trabalho foram levadas pelos e pelas leituristas. Essa é uma interpretação minha, pois não apareceu nenhuma informação neste sentido nas falas dos pesquisados, mas, dificilmente, as pessoas que trabalham num ambiente onde o espaço para

troca de experiência e para a qualificação é raro, ficariam caladas frente à possibilidade de se expressarem e de serem ouvidas.

Mas, independentemente dos “Encontros de Desenvolvimento”, até porque esta atividade ocorreu, aproximadamente, durante um ano, os e as leituristas enfatizam a rua como a principal fonte de formação para os leituristas. O trabalho no dia-a-dia é o cerne da sua qualificação. A rua é o local onde se aprende a ser um bom observador para localizar o relógio e também para saber como lidar com as pessoas, com os cães, com as intempéries do nosso clima, como indica o depoimento abaixo.

(...) Eu já fui corrida a arma [de uma vila], mas não por causa do meu trabalho. (...) eu bati palma porque eu tinha que fazer leitura e não tinha acesso ao hidrômetro e aí quando eu fiz barulho, acho que eles queriam tocaiar alguém, (...) aí um fez assim (colocou o dedo indicador na frente dos lábios para pedir silêncio) pra eu ficar quieta e eu vi a arma dele na mão e ele fez sinal pra eu me mandar (...) [serviu] pra mim ficar mais atenta. No outro mês que eu entrei lá, eu já os conhecia, eles são moradores de lá (Leiturista 5).

Apesar de o tempo ser a justificativa para a não-formação e esta ser adquirida na prática, a necessidade de aperfeiçoamento é percebida por esse grupo de leituristas como fundamental e importante para a melhoria do trabalho real e, também, para a melhoria das relações de trabalho. Se todo espaço educativo é um espaço de socialização e de interação, um curso de formação profissional também é um espaço educativo por proporcionar a troca, acréscimo e reflexão crítica sobre saberes e de crescimento em geral das pessoas que compõem o grupo.

Questão 3: Como e onde é adquirida a qualificação para o trabalho dos leituristas? E a tua em particular?

Idéia Central: Educação no trabalho

Acho que principalmente pelo “tempo”, não tem como ser feita qualificação. Muitas vezes eu acho que o leiturista não tem conhecimento, eu, quando entrei no DMAE, trabalhei um tempo no atendimento do público e pra mim isso foi importante. Eu vi como funcionava depois da leitura, os setores, uma leitura errada por quais setores tinha que passar. Então, eu acho que peguei experiência de atender e de falar mais com certeza. Eu acho que enquanto tu não tens certeza daquilo que tu estás dizendo, tu ficas com medo porque quando a gente faz uma coisa que não sabe, fica meio perigoso dar uma informação errada. Eu gosto de participar de curso, eu gosto de

ver gente, de conversar, de fazer amizade, não gosto de ficar muito parado, gosto de ficar me movimentado, acho que água parada fica turva, tem que tá fazendo alguma coisa, descobrindo alguma coisa. Minha reclamação quanto aos cursos é que o pessoal interno tem tempo para ir aos cursos e eu não posso ir porque estou obrigada a terminar o trabalho. Eu pretendo voltar a estudar porque estou muito parado, a gente trabalha, chega em casa, toma banho, janta, bota o chinelinho e o pijama. Eu acho que não estou pronto pra isso ainda, fico pensando pra quando me aposentar, agora tá muito cedo (DSC 17).

Tenho que ter qualificação pra que eu possa te passar o máximo de informação, pois é constante o aprendizado com os usuários. É melhor se dar bem com as pessoas, tratar bem, informar bem, como tá a leitura, a maioria das pessoas não sabe ver a leitura, eles sabem o valor, sabem o que pagam por mês. Também pra entregar a conta, pra deixar a conta na caixinha, chegar uniformizado, com uma boa aparência, uma série de coisas assim e não acontecem. Acho que a chefia deixou a desejar em termos de informação, qualificação. A antiga chefia identificou isso, ele chegou e viu que os monitores não tinham contato com os computadores e hoje eles lidam com o computador. A parte da qualificação foi a parte que deixou mais a desejar, mas isso não tem nada a ver com essa chefia. É de origem, a coisa vem há muito tempo (DSC 18).

Quando os sujeitos pesquisados dizem que a qualificação ocorre na prática, não se referem somente ao ato de ler hidrômetros. Com certeza, referem-se também à prática que adquirem no contato com o usuário. Para demonstrar essa informação, retorno a um assunto já abordado anteriormente: o papel dos usuários na formação dos e das leitoristas.

Questão 5: Qual é o papel que os usuários desempenham para a tua qualificação?
Idéia Central: Exemplo

Eu tenho um caso bem recente que foi assim. Um usuário me ligou e disse “Quero reclamar porque minha conta é débito em conta e eu recebo um informativo de débito aqui na minha casa. O leitorista fez a leitura e me deixou o informativo e o informativo dizia que eu ia pagar R\$ 19,00 e quando eu fui tirar o saldo da minha conta - estava R\$ 42,00. Por que aconteceu isso?”. Ninguém aqui dentro sabia, pesquisei e, através dessa ligação, a gente descobriu que todas as leituras que o leitorista tinha feito naquele dia tinham se perdido, foi um dia que choveu. O leitorista entregou as contas pra todo mundo da tarefa dele e se perderam as informações do coletor e quando entrou na PROCempa, como não existia informação de leitura, foi tudo por média. Então, às vezes, aquela ligação do usuário, se ele não tivesse reclamado, talvez fosse gerado processo judicial desde o começo (DSC 19).

Tu tens que ver a fase que a pessoas estão passando. Por exemplo, houve o caso de uma senhora que não gostou que eu entrasse no prédio pra fazer a leitura do outro lado. Mas logo depois ela disse: “tu podes subir aqui dentro, eu não me preocupo.” Eu disse: “não, muito obrigada, eu vou aguardar e a sua continha está aqui na caixinha”. Passado uns dois meses, eu ouvi o marido dela conversando com um vizinho, eu não sei se ela perdeu um filho ou alguma coisa assim, então eu vi que ela não estava tão bem naquele dia. Foi uma aprendizagem. Tem também o caso de um cidadão que todas as vezes que eu ia na casa dele, eu tinha que bater, e quando ele vinha atender, já vinha xingando. Mas ele não xingava eu, mas quem eu era? Eu era

representante da prefeitura ali. Muitos casos acontecem assim, às vezes o usuário te xinga, te diz uma série de coisas e tem pessoas que não entendem. Mas eu entendia que ele não tá xingando a minha pessoa, ele tá xingando é a prefeitura, o prefeito que deixou de fazer o serviço (DSC 20).

Agora eu vou te dizer o que eu já fui xingado! Sabe o que é tá se doando, estar tentando resolver o problema da pessoa e a pessoa entende outra coisa que tu tá querendo dizer e a pessoa te xinga? Eu não sei se falta um pouco de... Uma maneira de expressar se dá uma falha na comunicação, às vezes batem o telefone. Existem várias pessoas que tu explica, explica, explica, repetiu umas quatro, cinco vezes, tu pergunta se entendeu e respondem: “Entendi”, mas eu tenho certeza que ela não entendeu nada do que eu falei. Depois liga o marido dela, ou liga o filho: “Minha mãe falou contigo, o senhor explicou pra ela, mas ela não entendeu bem...” então eu explico tudo de novo pra pessoa (DSC 21).

Mas também tem o usuário esperto. Por exemplo, o relógio com torneira dá livre acesso para outras pessoas. Teve uma usuária que viajou um mês para a praia e ela gastava uns 5m por mês e quando eu tirei a leitura deu 20m. Ela achou que estava errado e não acreditou que outras pessoas poderiam ter roubado água. Falei para ela que relógio com torneira dá livre acesso. O que aconteceu? A usuária tirou a torneira e ligou para o DME reclamando da leitura. Voltei no local com o monitor e a torneira não estava mais lá. O que se faz numa hora dessas? Ainda bem que a leitura estava certa (DSC 22).

Os usuários também te testam. Um exemplo que tenho agora em mente, os meus colegas me diziam “Olha eu me sinto humilhado, por exemplo, sai a conta e eu vejo o zelador lá sentado no corredor, então o que eu faço com ele? Eu coloco ali na porta e ele que venha pegar” Isso aconteceu comigo em alguns prédios ali no Bom Fim, aquele enorme corredor e o zelador abria a porta e eu ia lá entregar a conta. No segundo mês, aquele baita corredor, mas ia lá, no terceiro mês ele me disse: “Tu não consegues entrar no prédio do lado, né?” Eu disse: “não, porque ninguém me atende”, e o zelador respondeu: “Só um pouquinho que eu tenho a chave”. Foi um teste (DSC 23).

Os exemplos que trouxeram do seu cotidiano de trabalho, de prática, da convivência com os outros, através da observação, os enriquece e enriquece as atividades que realizam. Somente o tempo e o conhecimento das tarefas realizadas podem permitir a distinção entre os usuários que querem levar vantagens e os que querem ajudar e aqueles que possuem dificuldades em compreender o serviço executado por esses trabalhadores. A prática proporciona aprendizados que podem, inclusive, ser levados para a sua vida pessoal, como compreender as pessoas, saber que as reclamações dos contribuintes são direcionadas à gestão pública e não à pessoa do leiturista.

Ao usuário não compete somente cobrar e exigir serviços públicos de qualidade. De acordo com a fala do grupo pesquisado, está bastante clara a importância do cidadão para o aprendizado da tarefa de um leiturista. Mas o usuário também pode contribuir com o leiturista de uma outra forma. Neste caso, a contribuição está diretamente relacionada com a execução do serviço. O usuário pode facilitar o acesso ao relógio, pois sem isso não é realizada a leitura¹¹. Os cachorros soltos no pátio e a quantidade de materiais colocados em cima do relógio são outros exemplos de situações que dificultam o trabalho de quem percorre diariamente as ruas da cidade.

Questão 5: Qual é o papel que os usuários desempenham para a tua qualificação?

Idéia Central: Contribui se for uma cara jóia comigo

(...) O usuário também contribui se for um cara jóia comigo sempre, mas eu tenho que contribuir mais pra ele. O usuário pode contribuir facilitando nosso serviço: abrir a porta pra nós, “agilizar” para que nós façamos mais rapidamente a leitura. Pode contribuir também prendendo o cachorro, permitir também um bom acesso ao relógio que... parece que tem uma relação, onde tá o relógio de água tem uma pilha de alguma coisa em cima, as pessoas resolvem fazer depósito em cima do relógio, é sempre assim, tem um pátio inteiro. Outros plantam alguma folhagem pra esconder o relógio. Eles, pra facilitar o serviço, têm que permitir um acesso fácil pra nós também no relógio, acho que é isso que o usuário pode tá contribuindo. Eles contribuem, mas depende também do relacionamento nosso com eles. Se nós somos pessoas fáceis pra eles, permitimos um diálogo com eles, então eles retribuem, mas se nós somos pessoas difíceis, isso complica (DSC 24).

As pessoas geralmente amarram cachorro no hidrômetro, tudo o que tem que botar eles colocam em cima do hidrômetro, cal, pedra, areia pra fazer uma obra. Tijolos, argamassa, a brita, tudo em cima do hidrômetro, se tiver lixo é em cima do hidrômetro. Entendeu? É um ímã. O hidrômetro puxa. Geralmente é sem pensar, outros fazem de propósito. Amarrar cachorro é uma coisa que é pra não fazer leitura mesmo. Às vezes a pessoa não se liga, faz assim, não presta atenção, não conhece a rotina. Tem gente que nem sabe que o leiturista tira leitura. Acham que surge aquela conta como que por encanto. Tem gente que pensa assim. Já cansei de pegar gente assim, outros pensam que aquele cano que a gente carrega tem alguma coisa na ponta que faz a leitura e que já sai lá direto, no coletor. Tem muita gente que pensa isso, acham que não são nossos olhos, então tanto faz pra eles se o hidrômetro tiver lá, se estiver ao alcance do ferrinho tá bom. Que acham que o que vai fazer a leitura é aquele ferrinho. (DSC 25).

¹¹ Quando não há acesso ao relógio, a leitura é feita com base na média do consumo dos últimos três meses.

Figura 13: Exemplo de usuário que facilita a atividade do leitorista (usuário abre espaço no muro facilitando acesso ao relógio)



Figura 14: Exemplo de usuário que dificulta a atividade do leitorista (pátio gradeado, relógio afastado das grades e cachorro solto).



Finalizo com uma crítica que os sujeitos pesquisados fazem a respeito da possibilidade de melhorar a qualidade do serviço que prestam para melhor auxiliar o cidadão.

Questão 5: Qual é o papel que os usuários desempenham para a tua qualificação?
Idéia Central: Exemplo

O contato com o usuário, eu acho que se envolver muito com ele não é muito bom. Muito corrido, aqui pra nós é muito corrido. Eles procuram terminar o trabalho deles o mais rápido possível. A gente está pensando em mudar o nome de leiturista pra “Agente de Atendimento Comercial” e fazer uma nova qualificação pro leiturista, pra que ele tenha mais calma, atenda melhor o usuário, que atualmente ele atende muito correndo e tem bastante reclamação dos nossos leituristas. Porque eu vejo, é aquela coisa, o leiturista fazer o trabalho bem feito é o dever dele. Mas eu acho que continua muito parecido com o que sempre foi. Porque a gente tem uma péssima publicidade, não culpa nossa, não só nossa, mas assim, não o DMAE específico, o serviço público de modo geral, pelo menos sempre que se menciona serviço público a gente já pensa nessas coisas de burocracia, de morosidade (DSC 26).

Acredito que dominam o trabalho que realizam e, por essa razão, podem contribuir para a melhoria dele e, para isso, é necessário que possam participar das decisões opinando e propondo mudanças a partir de experiências de trabalho que adquirem diariamente nas ruas de Porto Alegre.

Qualificando o serviço prestado aos cidadãos, por acréscimo, teremos uma melhoria na imagem do serviço público, pelo menos a do DMAE. Para isso é necessária uma qualificação, mas não somente as que recebem nas ruas, no cotidiano do seu trabalho, sem orientação, sem espaço para que exponham sua visão crítica das partes da cidade que percorrem diariamente e do trabalho como um todo que realizam.

Pelo contrário, mesmo simplificando o trabalho, se o operário é qualificado, conhece o processo em sua totalidade, conhece a máquina e os princípios que regem seu funcionamento, ou seja, se ele domina a ciência que a máquina incorpora, estabelece-se outro tipo de relação, que lhe permite dirigir o trabalho, e não ser dirigido por ele (KUENZER, 1989, 193).

Falei da importância da família e da escola para o grupo pesquisado. Genericamente falando, posso afirmar que graças ao apoio da família e da possibilidade de terem freqüentado a escola, puderam ser aprovados no concurso público para leiturista e estarem, desta forma, empregados. Aqueles que não puderam freqüentar a escola também reconheceram a sua importância e, graças ao emprego que hoje possuem no DMAE, podem proporcionar aos seus filhos a oportunidade de estudar e, também, pensar na possibilidade de retornarem à escola.

Trouxe essa questão novamente porque separamos a vida em família, escola, trabalho para melhor compreendê-la, mas na prática esses temas se mesclam.

É pelo trabalho que se têm condições de proporcionar uma vida com qualidade aos familiares, daí a sua importância, a qual não está somente nos ganhos materiais que nos proporciona, mas na possibilidade de transformar homens e mulheres. Desta forma, o trabalho deve ser reconhecido dentro do seu próprio ambiente como possibilidade de crescimento e de transformação e não apenas como “valor de troca” e, aí entra a necessidade da qualificação do e no trabalho.

O sujeito trabalhador não deveria executar suas tarefas apenas para receber o salário no final do mês. Deveriam saber sobre o trabalho que executam, apropriar-se dele e ir além: pensar sobre ele e planejá-lo.

A tarefa de reconhecer-se no trabalho não é incumbência apenas do sujeito trabalhador, mas também de quem ocupa cargo de chefia. No caso dos e das leituristas que afirmam adquirir sua qualificação na “rua”, será que as suas chefias reconhecem o seu potencial? Os e as leituristas podem levar para o DMAE os saberes que adquirem na rua e estes retornarem em outro patamar aos trabalhadores em geral por meio de cursos e/ou palestras com o objetivo de analisar e melhorar a tarefa específica que realizam e a relação com o usuário. Tão importante quanto reconhecer a necessidade de qualificação formal dos sujeitos pesquisados, é fundamental ouvi-los, analisar e divulgar internamente a todos os e as leituristas os saberes adquiridos na rotina para melhorar cada vez mais a tarefa e o local de trabalho.

5.4 LER HIDRÔMETROS - A TAREFA ESPECÍFICA

Podemos olhar o trabalho sob diferentes enfoques. Uma das possibilidades seria procurar quais outros trabalhos existem, além do assalariado, que são produtores de vida. Teríamos o trabalho voluntário, comunitário, o trabalho da mãe e do pai que educam seus filhos, que realizam tarefas domésticas, trabalho esses muitas vezes não-remunerado, mas que também produz sentido a quem os executa e quem está diretamente envolvido com eles.

A raiz etimológica da palavra trabalho é o termo *tripalium*, que nomeava um instrumento utilizado pelos agricultores para triturarem o milho, o trigo e o linho. Esse instrumento era feito de três paus cujas pontas eram feitas de ferro. Porém, *tripalium* é registrado, na maioria dos dicionários, como instrumento de tortura, porque “o *tripalium* se liga ao verbo do latim vulgar *tripaliare*, que significa justamente torturar”. (ALBORNOZ, 2002, 10).

Porém o tema em discussão é a categoria trabalho como atividade humana e como princípio educativo.

Assim, não há mais essência divorciada da existência; o homem se define essencialmente pela produção, e pelo trabalho; desde que começa a produzir define-se como humano, distinto dos animais e, ao transformar a natureza e produzir-se a si mesmo, faz história, que é a da produção da vida material a partir da produção dos meios da existência (KUENZER, 1989, 34).

Trabalho não é somente executar tarefas, mas relação humana. Ele é realizado por seres humanos que pensam e, na convivência com outros seres humanos, produzem e reproduzem valores e sentidos à vida e à atividade que executam. Os homens, diferentemente dos animais, ao transformarem a natureza, estão se construindo como seres humanos e fazendo história. Reporto-me a Marx, que diz ser a ação humana precedida pelo pensamento, diferentemente do que ocorre com os animais. É esse pensar que faz homens e mulheres

refletirem sobre o seu lugar no mundo. Essa reflexão pode levá-los a uma tomada de consciência de que são capazes de modificar as relações sociais existentes, tornando, inclusive, o trabalho um lugar educativo.

Concebemos o trabalho sob uma forma na qual pertence exclusivamente ao homem. Uma aranha executa operações que lembram as do tecelão, e uma abelha envergonharia, com a construção dos favos de sua colméia, mais de um arquiteto. Mas o que distingue vantajosamente o pior arquiteto da melhor abelha é que o primeiro modelou o favo na sua cabeça antes de construí-lo na cera. Ao se consumir o processo de trabalho surge um resultado que antes do começo daquele já existia na *imaginação do trabalhador*, ou seja, *idealmente*. O operário não só *efetua* uma mudança de forma do natural; no natural, ao mesmo tempo, *torna efetivo* seu próprio *objetivo*, objetivo que ele sabe que determina, como uma lei, o modo e a maneira de seu agir e ao qual tem de subordinar sua vontade. E essa subordinação não é um ato isolado. Além do esforço dos órgãos que trabalham, se requer do operário, durante todo o percurso do trabalho, a vontade *orientada a um fim*, o qual se manifesta como *atenção* (MARX *apud* ENGUITA, 1993, p. 104-105).

Na sociedade capitalista, a produção está sob o controle de poucos que detêm os meios de produção, enquanto o produto/mercadoria produzido pelos trabalhadores não pertence a eles. Ao trabalhador cabe o salário, que resulta da venda da sua força de trabalho. Quando o trabalhador não pode adquirir as mercadorias por ele produzidas, e percebe isso como algo natural e justo, é porque não se reconhece como produtor. O produto do seu trabalho passa a ser visto como um bem em si mesmo e o trabalhador está alienando a força do seu trabalho.

Marx, ao estudar a vida econômica e política da sociedade capitalista, analisou as origens do capitalismo e o fenômeno da alienação.

Marx observou que a sociedade nasce pela estruturação de um conjunto de divisões: divisão sexual do trabalho, divisão social do trabalho, divisão social das trocas, divisão social das riquezas, divisão social do poder econômico, divisão social do poder militar, divisão social do poder religioso e divisão social do poder político (CHAUI, 2004, 172).

Na família, primeira instituição social, o poder pertencia ao homem que, por sua vez, dominava a esposa e os filhos. A produção familiar, na Antigüidade, deu origem às trocas, e as famílias, que pouco conseguiam produzir para o seu sustento, trabalhavam em outras terras em troca de alimentos. Do trabalho servil surgiu a escravidão e logo os poucos poderosos, que

não coincidentemente eram os mais ricos, começaram a dividir entre si o poder político. Estava, assim, instituído o Estado. E, a partir daí, surge o poder religioso, que restringia às mãos dos sacerdotes a autoridade de falar sobre o sagrado, e surge ainda o poder militar. Há quem detenha o poder porque há, também, quem o ceda.

Em todas as instituições (família, trabalho, comércio, guerra, religião, política) uma parte detém poder, riqueza, bens, armas, idéias e saberes, terras, trabalhadores, poder político, enquanto outra parte não possui nada disso, estando subjugado à outra rica, poderosa e instruída (CHAUI, 2004, 172).

Dentro dessa sociedade estruturada pela divisão de classes, há, segundo Marx, uma dupla alienação, pois, ao mesmo tempo em que homens e mulheres não se percebem como seres que fazem a história, percebem-se livres para mudar o curso de suas vidas a qualquer momento. “No primeiro caso, não percebem que instituem a sociedade; no segundo caso, ignoram que a sociedade instituída determina seus pensamentos e ações” (CHAUI, 2004, 173).

Isso tudo é importante para compreendermos um outro tipo de alienação, a intelectual, que é a separação do trabalho em manual e intelectual. Essa divisão pode, num primeiro momento, levar o trabalhador a crer que, para a produção de bens, é necessário somente possuir habilidades manuais, enquanto que o conhecimento é indispensável para o trabalho intelectual. Também é importante compreender a alienação econômica que ocorre quando o trabalhador aliena a força de trabalho e está sendo tratado igual à mercadoria que, ao sair da produção e ingressar no comércio, possui um valor de troca. Mas a força de trabalho é uma mercadoria vendida para realizar a produção. É uma mercadoria “especial”, a única capaz de produzir mais valor. É importante, então, falar um pouco a respeito do conceito de valor de troca e valor de uso e que deve ser compreendido pela perspectiva dialética de se negarem e se afirmarem mutuamente.

O valor de troca pertence à dimensão do trabalho capitalista, é o valor do trabalho que é medido pelo tempo necessário para a produção de determinada mercadoria. O trabalho no conceito de valor de troca é conhecido como abstrato e, aqui, o trabalhador é alienado. Além de vender a força de trabalho, não se reconhece frente ao produto por ele produzido, nem em relação a outros homens e mulheres. O capitalismo, além de apropriar-se do excedente produzido pelos trabalhadores com o objetivo de acumular riqueza, transforma o trabalho em um processo alienante conferindo-lhe um sentido negativo. É a dialética da qualificação e desqualificação no capitalismo, pois o trabalho abstrato nega o humano quando gera relações sociais alienantes.

Dialeticamente relacionado ao trabalho abstrato, temos o trabalho concreto. O conceito aqui presente é o do valor de uso. Quando o trabalho produz bens para o uso, o ser humano afirma-se como tal. É um trabalho que abre espaço à criação e à reflexão dos seus fins.

A separação entre decisão e ação é a base que sustenta a teoria taylorista¹² de produção. O taylorismo, conforme Cattani (2002), ao separar a concepção do trabalho da sua execução, limita o trabalhador na sua capacidade de pensar a respeito da tarefa, pois essa atribuição passa a ser, em tese, exclusividade dos que ocupam posições de comando. Um outro princípio do taylorismo é a divisão do trabalho em partes, de modo a simplificar a produção, sendo que cada tarefa corresponde a um posto de trabalho, cuja divisão em partes torna a produção mais rápida e, conseqüentemente, o trabalhador pode produzir mais em menos tempo. Está, portanto, presente o controle de tempo e movimentos com o objetivo de eliminar tudo que possa causar atraso na produção.

Organizado pelo taylorismo, o trabalho transfigurou-se em atividade: monótona e desprovida de sentido. Perdendo a sua autonomia, sua capacidade de usar a

¹² O termo taylorismo vem do nome do engenheiro norte-americano Frederic W. Taylor que realizou estudos sobre tempos e movimentos na empresa Bethlehem Steelwork.

criatividade, o trabalhador transformou-se em operário-massa, alienado do conteúdo do seu esforço produtivo (CATTANI, 2002, 311).

Posteriormente à teoria taylorista, que reduz os tempos e os modos de organização do trabalho nas organizações capitalistas, teremos a teoria fordista¹³. O taylorismo racionaliza a tarefa, a sua atenção está voltada ao tempo e aos movimentos dos trabalhadores no processo de produção de bens materiais; já o fordismo introduz a máquina no processo de fabricação fragmentando a tarefa a fim de facilitá-la.

Ambos, taylorismo e fordismo, baseiam-se na fragmentação do trabalho e na qualificação da tarefa específica.

Os novos modelos de organização e gestão da produção têm proposto mudanças significativas na relação empregador-empregado. Nesses modelos é exigido do trabalhador maiores níveis de escolarização, uma postura pró-ativa e flexível, além de uma visão sistêmica do modo de produção. Entretanto, segundo Cattani (2002), alguns estudiosos¹⁴ têm afirmado que não estamos diante de uma nova proposta de valorização do trabalhador e da trabalhadora, mas sim diante de um taylorismo-fordismo mascarados.

Diante do que foi exposto até o momento, parece que o que temos de concreto é a apropriação da força de trabalho do trabalhador pelo empregador a fim de garantir a produção excedente de bens materiais, para, dessa forma, manter o seu poder. A alienação, seja ela intelectual ou econômica, e o trabalho abstrato são os fios condutores do modo de produção capitalista independente dos nomes a ela atribuídos. Assim fica a pergunta: como é possível falar em trabalho como prática educativa se o que temos é o trabalho como forma de exploração do ser humano?

¹³ O termo fordismo vem do nome de Henry Ford proprietário da fábrica Ford Motor Co.

¹⁴ Cattani (2002, 126) faz referência aos teóricos da Escola Francesa da Regulação.

É justamente dentro dessa contradição, unidade dialética contraditória do trabalho abstrato e concreto, que existe a possibilidade aberta de modificar a relação de exploração existente no modelo capitalista de produção, pois os projetos de mudança podem nascer do mundo do trabalho. É preciso, agora, reportar-me ao início do texto, quando falei que o trabalho é relação humana na qual produzimos e reproduzimos valores e damos sentido à vida e ao trabalho.

Homens e mulheres trabalhadores contribuem para a transformação do trabalho. A partir da realização do trabalho real, os trabalhadores e trabalhadoras vão apropriando-se e adquirindo saberes que não estão prescritos, que não estão legitimados pelos que, oficialmente, detêm o saber prescrito do trabalho. A criação de esses saberes é possível porque não há a separação absoluta do trabalho manual e intelectual, já que quem realiza o manual possui, em princípio, domínio do que faz, mesmo que não seja total e que não saiba expressar esse saber da mesma forma que fazem os que “dominam” o saber prescrito do trabalho. Assim, concluo que a separação e o permanente reforço da divisão entre trabalho manual e intelectual existem como parte da dominação por parte dos detentores do saber intelectual. Mesmo que o trabalhador possua uma baixa escolaridade, que não tenha recebido a adequada qualificação formal para a tarefa que realiza, ele se apropria parcialmente do seu trabalho. A apropriação, mesmo fragmentada, pois o trabalhador continua sem conhecer o todo e não participa integralmente das tomadas de decisões, dá a ele certa autonomia sobre o trabalho que realiza, tomando algumas decisões, pensando em formas de facilitar a realização do trabalho. Ou seja, possui um conhecimento acerca do seu trabalho que não é do domínio dos que controlam a sua força de trabalho.

A partir das falas dos sujeitos pesquisados sobre as atividades que realizam como leituristas, analisarei como os saberes desses e dessas trabalhadoras são produzidos. Cabe aqui falar a respeito da maneira como pretendo trabalhar o conceito de saber.

Charlot (2005) diz que estudar sobre a relação com o saber é “buscar compreender como o sujeito apreende o mundo e, com isso, como se constrói e transforma a si próprio: um sujeito indissociavelmente humano, social e singular” (CHARLOT, 2005, 41). Estudar o saber é uma possibilidade de estudar homens e mulheres como sujeitos que se constroem por apropriação do mundo, como seres aprendentes.

Para o autor, não é possível analisar as posições sociais se não for levada em consideração a história de construção e de transformação do sujeito. O mesmo ocorre quando se pretende analisar a sociedade em termos de classes sociais. É preciso observar a história dos sujeitos, porque um indivíduo não é formado apenas pela classe social a qual pertence.

É preciso levar em consideração o sujeito na singularidade de sua história e as atividades que ele realiza - sem esquecer, no entanto, que essa história e essas atividades se desenvolvem em um mundo social, estruturado por processos de dominação (...). O indivíduo não se define somente por sua posição social ou pela de seus pais; ele tem uma história; passa por experiências; interpreta essa história e essa experiência; dá sentido (consciente ou inconscientemente) ao mundo, aos outros e a si mesmo. Em resumo, é um sujeito indissociavelmente social e singular. E é como tal que se deve estudar a relação com o saber (CHARLOT, 2005, 40).

Charlot (2005) trabalha o sujeito como aquele ser que possui uma história e está inserido num mundo humano.

O sujeito se constrói pela apropriação de um patrimônio humano, pela mediação do outro, e a história do sujeito é também a das formas de atividade e de tipos de objetos suscetíveis de satisfazerem o desejo, de produzirem prazer, de fazerem sentido (CHARLOT, 2005, 38).

Foram treze sujeitos pesquisados, e cada um possui a sua singularidade frente à vida e ao trabalho. E na construção e singularidade do Discurso do Sujeito Coletivo desses e dessas trabalhadoras é que pretendi conhecer e compreender o saber que é produzido nas suas atividades. Segundo Santos (1997), a relação com o saber é a que ocorre entre um sujeito com o saber.

A ‘relação ao saber’ é uma relação que um sujeito estabelece com o saber. Esta relação é uma relação de sentido logo, de valor. O trabalhador valoriza o que faz sentido para ele e, do mesmo modo, confere sentido àquilo que para ele representa um valor. É, portanto, à singularidade, à subjetividade do trabalhador que devemos nos reportar quando falamos de um sujeito e de sua relação com o saber (SANTOS, 1997, 24).

É na relação que os sujeitos pesquisados estabelecem com o saber que possuem acerca do seu trabalho que analiso os saberes que eles valorizam para a realização da sua tarefa. Não se pode esquecer, contudo, de estudar esses saberes dentro da perspectiva de Marx de analisar o trabalho do ponto de vista da contradição, aqui, no caso, a relação contraditória entre os saberes prescrito e real.

Questão 2: Quais as atividades que desempenhas como leitorista?

Idéia Central: Falta de tempo

Vou ter que realmente, nesta parte, falar um pouquinho mal, a gente tem o cronograma de trabalho que é onde a gente dorme e acorda e não tem espaço pra qualificação, pelo menos de uma maneira formal. Quando a gente entrou e entrou uma máquina nova, teve qualificação. Teve uma chefia que costuma fazer o “Encontro de Desenvolvimento” nesse dia de folga, fazia um encontro com todos os três setores, incluía todo mundo que era interno e externo, colocava todos no auditório e falava: “Isso é novidade no DMAE” e sempre trazia alguém de um setor que tivesse um relacionamento com a gente. Fizemos palestras para o pessoal do hidrômetro, do atendimento ao público, da cobrança, da financeira, para as várias áreas que acabam passando por aqui de alguma forma. Não considero formal o Encontro de Desenvolvimento porque não ficava registrada de alguma forma, nem ata nem nada, não existia um comprovante que aquilo existiu, a gente estava lá, mas pra todos os fins nós estávamos em reunião. Acho que principalmente isso, “tempo”, não tem como ser feito (DSC 27).

O grupo pesquisado atribui à falta de tempo a razão para a não-qualificação formal dos e das leitoristas. Mas o que será que está por detrás da falta de tempo para a formação? Os e as leitoristas possuem um cronograma de trabalho que deve ser cumprido. As tarefas repetem-se diariamente, em um bairro diferente da cidade, significando que estas devem ser concluídas no mesmo dia¹⁵. O tempo é curto, mas também existe o dia de folga¹⁶ para os e as leitoristas, o

¹⁵ As leituras que não podem ser realizadas no mesmo dia por motivos alheios aos leitoristas são realizadas no dia seguinte pelo capataz da equipe.

¹⁶ O dia de folga significa que os e as leitoristas não realizam leitura, mas eles não são dispensando de comparecerem ao DMAE.

qual é utilizado para efetuarem as entregas de contas ou para outras atividades inerentes ao serviço.

O tempo foi tão mencionado nas falas dos pesquisados que é pertinente falar um pouco sobre esse assunto. Nos povos primitivos, o tempo estava relacionado com os processos familiares no ciclo do trabalho ou das atividades domésticas, assim, o relógio diário era o gado ou a rotina das tarefas pastorais.

Mas, segundo Thompson (1998), entre os anos de 1300 e 1650, há mudanças na percepção do tempo no âmbito da cultura intelectual Européia. Nessas comunidades, o tempo surge como orientação para as tarefas. De acordo com o autor, trabalhar orientado pelas tarefas abre três questões. A primeira é que, para o camponês, cuidar das atividades pastoris era uma necessidade, por isso mais compreensível do que o trabalho de hora marcada; a segunda é que, ao ser orientado pelas tarefas, o camponês mescla o trabalho e a vida. Assim, o dia de trabalho se alonga ou se contrai segundo a tarefa, e, por último, é que, ao se acostumarem com a marcação pelo relógio, essa atitude para com o trabalho parece perdulária e carente de urgência.

Com o emprego da mão-de-obra, a orientação pela tarefa se torna mais complexa, pois ocorre a divisão do trabalho, a alocação de papéis e a disciplina de uma relação de empregador/empregado, que acaba transformando tempo em dinheiro, e o dinheiro é do empregador.

Essas modificações no uso do tempo afetaram a disciplina de trabalho e a percepção interna dos trabalhadores. Um exemplo é a contratação da mão-de-obra em que na orientação por tarefas no trabalho de horário marcado o tempo pode ser controlado e a medição traz a separação do tempo do empregador e o tempo do empregado. Ao empregador cabia controlar o uso do tempo para não haver desperdício “porque tempo é moeda: ninguém passa o tempo e sim o gasta” (THOMPSON, 1998, 272).

De acordo com Thompson (1998), o controle da mão-de-obra fez surgir a monotonia, a alienação do prazer em trabalhar e o antagonismo de interesses comumente atribuído aos sistemas das fábricas. O controle do tempo interferiu não apenas no trabalho das pessoas, mas interferiu na vida familiar, nos costumes sociais, ou seja, em toda a cultura do povo.

Termos como ‘tempo’ e ‘oferta de mão-de-obra’ são tentativas de encontrar termos econômicos para descrever problemas sociológicos. [...] Não se trata de que as manufaturas desenvolvidas e tecnicamente ativas só possam ser descritas como ‘pré-industriais’, trata-se que nunca houve um processo isolado de ‘transição’. A transição recai sobre a cultura: a resistência à mudança e sua aceitação nascem de toda a cultura. A cultura expressa o sistema de poder, as relações de propriedade, as instituições religiosas, etc. (THOMPSON, 1998, 288).

A transição não é apenas para o “industrialismo”, mas para o capitalismo industrial. A sociedade capitalista industrial também está preocupada com a percepção do tempo e com o seu condicionamento tecnológico e com a medição do tempo como meio de exploração da mão-de-obra.

O tema tempo parece ocupar ainda lugar importante nas discussões acerca do mundo do trabalho; exemplo disso é a redução na jornada diária de trabalho. Para Antunes (1999), reduzir a jornada de trabalho não significa a redução do tempo de trabalho, pois este não é medido apenas pelo tempo, mas pelo grau de complexidade da atividade. “De modo que lutar pela *redução da jornada de trabalho* implica também e decisivamente lutar pelo controle (e redução) *do tempo opressivo de trabalho*” (ANTUNES, 1999, 175).

Antunes (1999), da mesma forma que Thompson (1998), reporta-se às civilizações antigas para falar que a necessidade de medição do tempo é invenção da Era Moderna. Assim, o ponto principal é o “sentido”. De nada vale lutar pela redução da jornada de trabalho se não há sentido no trabalho: “uma vida cheia de sentido *fora* do trabalho supõe uma vida dotada de sentido dentro do trabalho” (ANTUNES, 1999, 175).

O tempo diário é o mesmo para todos e, conforme colocado por Thompson (1998) e por Antunes (1999), o homem realizava suas atividades independente do tempo do relógio e do empregador. O tempo era outro, era conduzido pelas atividades, e dependendo destas, o tempo de trabalho era mais longo ou mais curto. Assim, de acordo com Antunes (1999), o que deve ser levado em consideração é a complexidade da tarefa e não somente o tempo que devemos permanecer no trabalho.

Os hidrômetros da cidade de Porto Alegre devem ser lidos, mas também é necessário parar e discutir o que está acontecendo na realização dessa atividade, proporcionando momentos de encontros para ampliar a qualificação. Não é nenhuma forma de perder tempo. Por exemplo, no DMAE, os “Encontros de Desenvolvimento” ocorriam nos dias de folga. Esses encontros, que não foram registrados em atas ou em qualquer outro documento institucional, acabaram gerando, para os e as leituristas, sentimento de informalidade, mas esta não significa a falta de “efeitos educativos, mesmo porque é muito em virtude desses fatores e influências não-intencionais que se dá o processo de socialização” (LIBÂNEO, 2002, 87).

O “Encontro de Desenvolvimento”, apesar do caráter de não-formalidade, possuía uma intencionalidade. Na verdade, o que os e as leituristas chamaram de “informalidade” é, segundo o conceito de Libâneo, uma educação não-formal.

“A educação não-formal, por sua vez, são aquelas atividades com caráter de intencionalidade, porém com baixo grau de estruturação e sistematização, implicando certamente relações pedagógicas, mas não formalizada” (LIBÂNEO, 2002, 89).

Mesmo tendo sido organizado por colegas de trabalho, foi um espaço educativo, um espaço de formação dos e das leituristas. Contudo parece que tão importante quanto o evento em si, teria sido a formalização desses encontros, pois seria o reconhecimento da necessidade e importância de momentos formais de reflexão para os leituristas. Há dois pontos

importantes em questão: um relacionado com a importância da qualificação para os e as leituristas e outro relacionado com a importância de que esses cursos possuam um caráter formal. Apesar de os sujeitos pesquisados terem reconhecido a importância dos “Encontros de Desenvolvimento”, a sua formalização significaria o reconhecimento da sua necessidade para o trabalho desses sujeitos, e, por consequência, reconhecimento do trabalho.

A parte da qualificação foi a parte que deixou mais a desejar, (...) a parte da qualificação profissional. Isso não tem nada a ver com essa chefia, é de origem, a coisa vem há muito tempo (Leiturista 10).

Legitimar esses encontros seria o reconhecimento de que a qualificação é importante para o trabalho, tanto para quem pensa e teoriza sobre ele quanto para quem o executa, independentemente da instrução que possua para o cargo. Qualificar os e as leituristas seria, por consequência, qualificar a atividade que realizam diariamente de acordo com o cronograma de trabalho. Claro que só isso não “qualifica” totalmente a tarefa.

Atividade é o trabalho real, é como esse acontece: “a atividade de trabalho é o modo como o homem (...) relaciona-se com os objetivos propostos, a organização do trabalho e os meios fornecidos para realizá-los, é trabalho efetivamente realizado” (CATTANI, 2002, 351).

Se a atividade é o trabalho real, resta saber o que é trabalho real. Segundo o mesmo autor, o trabalho apresenta duas partes: uma prescrita que esclarece por escrito ou verbalmente o que deve ser realizado e uma outra parte que é o trabalho real. Este é, na verdade, mais que a execução da tarefa prescrita ou determinada, é justamente o fato de ser mais do que o prescrito é que permite a criação. A tarefa, por sua vez, também pode ser resultado de prescrição e realização, “a prescrita refere-se às condições apropriadas, é a tarefa na forma correta e ideal, e a real é a mesma tarefa na forma como ela realmente chega e é entendida pelo trabalhador” (CATTANI, 2002, 351).

De acordo com o Plano Classificado de Cargos dos Funcionários¹⁷ do DMAE, o trabalho prescrito dos e das leiturista é:

Fazer leituras de hidrômetros e marcar o consumo de água; comunicar ao órgão competente as irregularidades que encontrar com respeito às instalações hidráulico-sanitárias; proceder a entrega a domicílio de avisos, comunicações e contas diversas; efetuar vistorias e levantamentos em instalações hidráulico-sanitárias; proceder o corte e o restabelecimento de água; fiscalizar o corte de água; emitir auto de infração; supervisionar o funcionamento das subestações elevatórias; proceder a leitura periódica com as respectivas anotações das indicações dos aparelhos instalados, tais como manômetros, amperímetros, voltímetros, medidores de vazão, de energia, etc.; controlar níveis de reservatórios; colher dados nas estações de tratamento; zelar pela limpeza e higiene das subestações de recalque, controlar a frequência da mão-de-obra fazendo registros necessários; elaborar boletins ou planilhas de produção, material e combustível consumido; distribuir, orientar e fiscalizar a execução de serviços; operar rádios transeptores; fazer comunicações relativas a assentamentos funcionais; responsabilizar-se pela manutenção, guarda e distribuição do material; expedir boletins de acidentes do trabalho; controlar estoques de materiais; executar tarefas afins (PORTO ALEGRE, 1988).

Santos (1997) nos alerta que, apesar da prescrição dos conhecimentos nas ordens de serviços e nos projetos, nesses documentos não se contemplam os imprevistos que ocorrem em situações de trabalho. Também chama atenção para o que deve ser prescrito e até onde deve-se prescrever os conhecimentos, uma vez que o trabalho do saber é realizado nas relações entre os trabalhadores com o próprio trabalho.

A diferença entre a concepção de projetos - a engenharia - e sua fabricação - a fábrica -, entre trabalho prescrito e trabalho real é um laboratório por excelência onde o 'informalizável' ou o que resiste à formalização se apresenta. De um lado, isso significa que nem tudo pode ser simbolizado, codificado, formalizado. De outro, demonstra que a experiência deste 'informalizável' pode ser expressa em linguagens diferentes (SANTOS, 1997, 20).

Assim, a partir das respostas obtidas do grupo de leituristas pesquisados referente às atividades que desempenham, analisei o trabalho real em dois momentos: o primeiro refere-se à rotina geral do leiturista, abrangendo serviço interno e externo, e o segundo momento, a rotina que acontece na rua.

¹⁷ A prescrição refere-se ao cargo de Agente de Serviços Externos, conforme já foi esclarecido anteriormente, leituristas é o nome como os agentes que efetuam a marcação do consumo de água são conhecidos tanto pelos usuários como internamente.

Questão 2: Quais as atividades que desempenhas como leiturista?

Idéia Central: Rotina Geral

Ler hidrômetros, entregar as contas, vistoriar algum ramal com problemas na leitura, explico como se lê o relógio. Trabalhamos com cronograma, aqui é um setor que arrecada e com arrecadação tu não pode brincar. Tu tá mexendo com dinheiro do contribuinte. Sou encarregado do pessoal de rua, eu lido diretamente com eles, tenho que pegar o serviço que eles têm que fazer durante o dia, distribuir, separar, organizar todo o serviço que eles vão fazer em campo, pegar material, se precisa de um formulário, se precisa de uma caneta, de uma capa de coletor, bobina e distribuir material, tenho que receber eles. Eu sou o síndico do prédio. A gente trabalha muito, vem um relatório pra nós e esse relatório é tudo que não emite na hora. Confirmo aquela leitura que foi feita fora da média. Fora da média de cada usuário. Pode ser fora da média ou o leiturista passou lá e o prédio estava fechado ou ele colocou os códigos assim: o relógio foi roubado, relógio obstruído (cheio de pedras, areia), qualquer coisa que não pode aceitar a leitura. Muito abaixo da média ou muito acima o relógio está parado ou porque estava desocupado ou porque tem um roubo, fraude no caso. E se está acima da média, avisar o usuário que pode ser um vazamento ou que está emprestando água pra alguém. São estas situações, então eu vou lá ver o porquê daquilo ali ou o porquê do corte ou por que não foi feita a leitura ou está muito acima ou abaixo da média. Tudo que é reclamação relacionada a consumo ou a leitura. Atendo muito usuário. Uns oitenta por cento sou obrigada a ter contato com usuário. Se tiver cachorro, se eu não tiver como abrir a torneira porque o quadro do relógio não tem uma, aí eu sou obrigada a chamar o usuário. Até vezes pra ver se ele sabe que tem um vazamento. Todos os dias nós temos conta pra entregar e nessa procura das casas nós atravessamos a cidade de ponta a ponta, passamos por ruas nunca vistas, que jamais um vivente aqui pensaria em passar por lá. É coisa maravilhosa, eu convivo com todo o tipo de pessoas, com todo o tipo de pensamentos e também observo o modo dessa turma toda, como eles vivem, como eles se viram, como é o conhecimento que eles têm em relação à vida (DSC 28).

Questão 2: Quais as atividades que desempenhas como leiturista?

Idéia Central: Rotina na rua

Chego pela manhã em torno das 8h, eu me preparo para poder sair pra rua. Pego o material necessário, que é o coletor de dados, as bobinas de papel na quantidade necessária pra poder imprimir todas as contas. Vejo se tem alguma informação com o monitor da minha equipe, alguma irregularidade, tem casas e edifícios que deixam as chaves aqui pra nós, assim temos que pegar essas chaves para poder entrar e fazer a leitura, aqui dentro é isso. A gente tem uma varinha que é nosso instrumento de trabalho, a gente produz elas, a gente consegue elas de alguma forma, esse é o material com que a gente sai. Nós nos deslocamos para a tarefa com a Kombi da equipe, que são quatro pessoas, mais o monitor e o motorista. O monitor vai deixando cada leiturista no início da sua tarefa. Faço a leitura de todos os hidrômetros que constam na tarefa, entrego a conta que sai simultânea para o usuário, entrego panfleto informando a interrupção do abastecimento, passo as irregularidades: se tem ligação direta, lido com usuário na rua, a primeira coisa que ele vê é tu, como leiturista, ele vai te enxergar primeiro. Lidar com o usuário é só no convívio. Repasso o que ficou pra trás, chego num prédio e não tem ninguém, volto mais tarde. No mesmo dia ou no outro dia, se não conseguir. No mesmo dia consigo tirar a conta, no outro dia é anotado. Passo informação adicional para o coletor. Depois de terminado isso, a gente entrega pro monitor o coletor com todas as informações e de lá a gente vai embora. No inverno faz chuva e frio, no verão faz sol quente, então é melhor fazer rápido, depois de tanto caminhar as pernas começam a doer mais (DSC 29).

O trabalho real tem início na organização da distribuição do material para os e as leituristas, no ato de reconhecer a importância da arrecadação para o DMAE e no atendimento ao usuário que também é um momento de troca e de crescimento.

Na execução do trabalho prescrito, com os recursos fornecidos pelo Departamento e nas condições encontradas nas ruas de Porto Alegre, iniciam o processo de conhecimento da tarefa que realizam permitindo a formação de saberes, a partir da realização da atividade, sobre e para o trabalho. Estes saberes podem, muitas vezes, se confundirem, mas o desenvolvimento de novas práticas para a realização do trabalho parte do domínio que os e as leituristas adquirem a partir da realização diária das atividades.

Por exemplo, não se trata apenas de organizar o material necessário para a leitura dos hidrômetros, trata-se de permanecer disponível para eventuais necessidades que possam ocorrer durante o dia de trabalho; é ser o ponto de apoio, alguém em que todo um grupo de trabalhadores confia e recorre em momentos de dificuldade.

Apoio ao pessoal de rua, que eu fico aqui dentro, mas eu tenho o telefone aqui onde se eles têm qualquer dificuldade na rua, tanto pra localizar um endereço, essas coisas. (...) então eles ligam pra cá, eu tenho que ir no sistema procurar a rua, às vezes troca alguma rua que é um endereço, colocam um nome nela, chegam lá e não localizam porque não sabem onde é, nem todas as ruas que trocam o nome vão lá e colocam a placa. Então eles não identificam e eles ligam pra cá. Aqui dentro eu sou o apoio deles, eles estão lá na rua e eu fico aqui dentro, na parte que eles estão na rua. E aqui dentro eu praticamente faço tudo (Leiturista 3).

Para poder dar apoio aos leituristas que estão na rua efetuando a leitura dos hidrômetros é necessário consultar o sistema. Para ter acesso ao sistema de cadastro comercial deve-se possuir conhecimento em informática. O microcomputador é uma ferramenta de trabalho, é um recurso para facilitar a realização da tarefa, conforme diagnóstico de um dos pesquisados: “A gente já solicitou horrores de cursos, informática principalmente” (Leiturista 1).

Disponibilizar e organizar o material de trabalho para os e as leituristas é um outro exemplo de apoio.

(...) tenho que pegar o serviço que eles têm que fazer durante o dia, distribuir, separar, organizar todo o serviço que eles vão fazer em campo, pegar material, se precisa de um formulário, se precisa de uma caneta, de uma capa de coletor, bobina e distribuir material (Leiturista 3).

O Departamento disponibiliza, para a realização da leitura, o coletor de dados e a bobina para a emissão das contas, além do uniforme, mas para quem trabalha há um outro material igualmente importante: o “ferro”. Este mede aproximadamente um metro de comprimento e de diâmetro pequeno e é utilizado para facilitar a leitura, pois, entre outras utilidades, serve para erguer a tampa do hidrômetro. Esse recurso já está consagrado por todos os e as leituristas, incluindo aqueles que enfrentaram alguma resistência quanto ao uso desse material durante a realização das atividades. O ferro é tão importante que acabou tornando-se um “companheiro” de trabalho.

Eu uso o ferro, mas como um companheiro mesmo porque às vezes nem precisa, tem lugares que nem precisa, mas eu não consigo me livrar do ferrinho. Parece que não é a mesma coisa. Um companheiro mesmo, me ajuda a fazer as tarefas. Só para me apoiar já ajuda (Leiturista 10).

No entanto, as chefias não reconhecem o ferro como material de trabalho e, por isso, o Departamento não o fornece aos leituristas. O mesmo ocorre com o binóculo e o giz, que são “instrumentos” de trabalho não-legitimados pelo DMAE.

A madeira era por causa da tampa de ferro, hoje é de plástico. Hoje eles já usam pra limpar a cúpula ali em cima, limpar aquele plástico quando tem pó, quando tem alguma coisa ali em cima, consegue limpar, com uma esponja molhada clareia. Usam o binóculo, é criatividade deles, não existe determinação ou coisa específica, a direção não tem conhecimento (Leiturista 2).

De acordo com Santos (1997), o saber no trabalho é um saber em aberto devido às inovações tecnológicas, ao surgimento de novos produtos que acabam por exigir da produção a sua constante atualização. Ocorre que muitas soluções encontradas para a solução das “novidades” são desenvolvidas pelos trabalhadores, na realização direta de suas atividades, e essas soluções acabam permanecendo com os próprios trabalhadores.

(...) às vezes, aquele número do hidrômetro está meio apagado aí tu passa um giz (Leiturista 5).

Ocorre que a formalização dos saberes produzidos pelos trabalhadores é tarefa bastante complexa, pois formalizá-los é legitimá-los e isso está relacionado com a hierarquia dos postos de trabalho.

O que distingue o saber da concepção - da engenharia - e lhe dá legitimidade é a sua formalização, sancionada por um conhecimento social e epistemologicamente reconhecido - materializado num diploma de curso superior - e é por esta virtude que ele apresenta-se como não comparável àquele desenvolvido na execução. A incapacidade de formalização que caracteriza o saber na fábrica se funda numa idéia abusiva de equivalência entre linguagem e cultura. Esta idéia supõe que, o que não é simbolizado, formalizado, equivale à uma falta de cultura. A formalização, entendida nesta perspectiva, tem como referência uma linguagem própria ao saber já formalizado, e uma idéia de cultura que aponta para uma incultura como falha ao nível da linguagem (SANTOS, 1997, 21).

Apesar da não-legitimação do “ferro”, do binóculo e do giz pelas chefias, esses materiais continuam sendo utilizados pelos leituristas que, inclusive, o aprimoram, como, por exemplo, amarrando o espelho e a esponja na ponta do ferro para facilitar a leitura e a limpeza do vidro do hidrômetro. Esses materiais funcionam como a extensão de seus braços, tornando não apenas mais rápida e ágil a realização da tarefa, mas possibilitando que a leitura seja realizada independentemente do acesso ou não ao relógio. Na verdade, o ferro, o espelho, a esponja, o giz e o binóculo são recursos tecnológicos desenvolvidos pelos próprios leituristas. Assim, com o uso dessas tecnologias, ganham os e as leituristas os quais podem realizar seu trabalho mais facilmente, de maneira mais rápida e ágil, além do DMAE e do usuário, que também se beneficiam com a melhoria na qualidade do serviço.

A gente tem uma varinha que é nosso instrumento de trabalho, nós mesmos produzimos elas, a gente consegue elas de alguma forma. A gente usa a varinha pra várias coisas, pra se defender dos cachorros quando necessário, pra poder levantar a tampa do relógio quando for dentro do pátio, facilita um pouco pra gente. Na ponta da varinha a gente amarra uma esponja pra poder limpar o relógio também. No início foi horrível, recusava-me a sair com o ferro, é uma vergonha, não é material de trabalho, mas facilita. Sem aquele ferro ia demorar muito mais a leitura, ia ter que bater em todas as casas, porque não tem como alcançar o relógio. Eu não posso andar com cabo de vassoura, pedaço de ferro, então na minha tarefa eu levo uma fibra de carbono que é leve, não machuca minha mão, dá um certo impacto no vidro

dos relógios, porque precisa de um certo impacto e é resistente. Eu utilizo binóculo, espelho e duas canetas, o que não pode faltar para um leitorista é uma caneta (DSC 30).

O trabalho dos leitoristas é o início da arrecadação do DMAE, e esses funcionários são conscientes da responsabilidade que isso lhes acarreta. E, para a realização desse trabalho, é necessário “esperteza” que, na verdade, é dominar o trabalho que se executa; é saber quais as dificuldades e as facilidades; é estar preparado para lidar com as surpresas que só quem trabalha na rua conhece.

Temos grande responsabilidade na rua, até pela arrecadação do DMAE. Não posso errar a leitura, porque abrem processo. Não posso deixar de fazer a minha parte e ainda têm aqueles que não vêm trabalhar e tenho que fazer a parte do cara que eu nem conheço o roteiro de trabalho. Então o trabalho que a gente faz aqui é muito responsável. Tem gente que não consegue fazer esse trabalho. Se vier gente pra cá que não sabe, que não é muito esperto, não pode fazer a leitura. Que a leitura exige esperteza e tem que ser inteligente para fazer a leitura também. Não é qualquer um que faz. Tu tens que fazer roteiro de tarefa e tem cachorro, tem que bater na porta, o cara não te atende. É um desgaste psicológico, tu vai lá, atende o usuário e ele geralmente não presta atenção no que tu tá explicando (DSC 31).

A “esperteza” do trabalho é adquirida na prática, na leitura dos hidrômetros, no contato com o usuário. E, à medida que esse conhecimento é construído, é possível lidar com situações diárias, tendo por base experiências adquiridas no trabalho real.

Questão 2: Quais as atividades que desempenhas como leitorista?

Idéia Central: Rotina na rua

Pelo conhecimento de trabalho, a gente acerta. Por exemplo, existem duas casas num terreno e o leitorista chegou ali na hora e tirou a leitura invertida, então tu olhas e a leitura de um relógio fecha exatamente com a leitura do outro, então tu sabe, não precisa ir lá. Também no caso de hidrômetro novo, a gente faz uma proporcional. Tem a data de trocar o hidrômetro, a leitura é de trinta em trinta dias e trocaram o hidrômetro no dia 15, do dia quinze até aqui vai dar só quinze dias, então tenho que proporcionalizar isso pra frente porque na realidade ele consumiu 30 dias. A gente começa a trabalhar com o pessoal e a gente sabe as pessoas que erram mais, as pessoas que erram menos, a gente sabe por que erram, a gente sabe aqueles que são confiáveis, aqueles que não são (DSC 32).

Tem o usuário sem-vergonha que diz: “pode entrar no pátio que o cachorro não morde, quem morde aqui sou eu”. Finjo que não escuto e às vezes vejo coisas que não posso fazer nada, já vi uma mulher matar três gatinhos. Então é assim, a gente tem que ter muita atenção, qualidade, a gente não pode vacilar muito, tem que ter jogo de cintura. Hoje em dia, se comparar quando entrei, já sei lidar com o usuário melhor, já fui mais verde. Nas vilas têm uns ‘caras’ que jogam ‘charadinha’ e a gente tem que ficar quieto. Já conheço até os cachorros, já olho e sei se ele vai

morder, só pelo jeito que ele vem. A gente aprende a atitude do cachorro com a gente, qual a atitude das pessoas, o que elas esperam de nós, a gente aprende a falar com as pessoas. É que as pessoas quando têm um problema vêm pra cima de ti e se tu és agressivo também, as pessoas vão acabar reclamando, então tem que saber acalmar a pessoa, explicar todo o procedimento. Eu vou lá e explico, pego a conta da pessoa, mostro, ensino a fazer a leitura pra ela poder tirar a dúvida. Muitas vezes pela experiência, dá aquela batidinha, cai aquela água, passa um paninho, aquela coisa, consegue ver e o usuário não consegue ver de jeito nenhum. Cria esse vínculo com o usuário para poder ter mais facilidade pro trabalho, criando esse vínculo, o usuário facilita o trabalho pra mim e muitas vezes uma tarefa difícil de trabalhar já tenho facilitado o trabalho. Amanhã já sei tudo o que vai esperar, sei tudo o que vai prejudicar o serviço: amanhã tem aquele cachorro pra enfrentar, a vila perigosa que eu tenho que acabar de manhã, porque se eu tiver de tarde na vila eu estou sujeito a ser expulso. E tem que ter boa visão, usar óculos é complicado, dificulta o serviço (DSC 33).

Há relação com o usuário, a gente acaba se envolvendo, a gente se solidariza com o problema da pessoa. Só por escutar a gente já ajudou a pessoa. Por exemplo, vejo que na conta tem o número da casa e ele reclama que não recebeu, eu olho pra casa e tem um número completamente diferente na casa dele. Então o número da casa eu vou pra saber mais ou menos, às vezes dá certo. Tem lugares assim, um número do DMAE, um número da CEEE e às vezes um número do DEMHAB. Digo para o usuário: “Se o senhor colocar o número DMAE 175, o senhor já estará dando ferramentas para aquele que vai lhe atender deixe a conta na sua casa”. O correio não vai entregar uma conta num número diferente que tá do DMAE. Mas isso é culpa deles? Não, é toda nossa, estruturaram de uma maneira que o leitorista passa nas casas com uma relação dos números das casas e dos hidrômetros, mas a primeira coisa que ele olha é o hidrômetro e o que acontece? Ele deixa a conta ali e vai embora pra outra casa e faz a mesma coisa. A essa altura, o número que está na parede não interessa. Ocorre que quando a conta não é emitida, vai o confirmador no local pra fazer o exame e uma vez comprovado que está tudo certo sai a conta fechadinha num envelope que é entregue uma parte por nós e outra pelo carteiro. Então o carteiro vai procurar o número da casa, não vai procurar hidrômetro, então muitas contas não são entregues (DSC 34).

Esse ferro quem começou foi o leitorista, não sabe quem começa, mas tu usas. Tu aprendes com os outros, dá dicas pra usar tal coisa, naquela casa tu entras pelos fundos, tu chamas a vizinha, tem hora que o menino chega do colégio. O giz os confirmadores têm que lidar muito no número do hidrômetro e, às vezes, o número da casa não bate e quando o número do hidrômetro está meio apagado se passa um giz (DSC 35).

Conhecer o trabalho permite que uma correção na leitura seja realizada sem a necessidade de retornar ao local, ensina a distinguir o usuário que colabora daquele que dificulta suas tarefas, ensina a conhecer a atitude dos animais e prever o dia seguinte. Conhecer o trabalho também ensina os e as leitoristas a serem solidários com os problemas pessoais dos usuários e também com os colegas na troca de conhecimentos adquiridos no trabalho.

Os oito níveis hierárquicos existentes no DMAE podem representar a divisão do trabalho reconhecido e certificado como intelectual do trabalho assumido como operacional, e essa fragmentação construída pode impedir e/ou dificultar que os níveis operacionais conheçam o todo. Afirmo, no entanto, que essa fragmentação não impede a dimensão de produção de novos saberes no dia-a-dia de execução das tarefas.

Partindo da hipótese que a produção de saberes do e para o trabalho pode ser relacionada com a tomada de consciência a respeito da importância do trabalho para o trabalhador, os e as leituristas, à medida que se reconhecem como agentes sociais e inseparáveis do produto de trabalho, tornam-se capazes de mudar as relações existentes nesta hierarquia.

Talvez ainda exista um grande percurso para superar a barreira criada pelos níveis hierárquicos, como, por exemplo, instituir a qualificação dos e das leituristas como algo importante e necessário para o trabalho e, por essa razão, ser tratado com a legitimidade que lhe cabe, ou seja, a qualificação formal ser sistemática, intencional. Vitória (2000) define qualificação como as habilidades e conhecimentos que o trabalhador deve adquirir para exercer suas atividades. Mas a autora vai um pouco além, diz que a qualificação está em constante movimento em função do acúmulo de experiências do trabalho e da vida que os trabalhadores adquirem. “Desta forma, a qualificação é uma construção social, ao contrário dos que nela vêem um processo essencialmente individual” (VITÓRIA, 2000 apud FIDALGO, 2000, 273).

Se assim é, a qualificação deve avançar na sua dinamicidade, não se voltar apenas para as atividades do trabalho, que seria ler hidrômetros, mas dar atenção à relação existente entre leiturista e usuário. Trabalhar nessa perspectiva é qualificar o servidor público dentro de um conceito contemporâneo: o de cidade educadora.

Outro passo importante seria a legitimação do ferro e dos outros materiais de apoio por parte das chefias, não apenas como possibilidade de encurtar o tempo de execução das tarefas, mas de facilitar o trabalho. Talvez os e as leituristas ainda não estejam plenamente conscientes do trabalho que lhes pertence, falta se enxergarem além da simples atividade de ler hidrômetros.

6 COMO SE CONSTITUEM OS SABERES PARA O TRABALHO DOS E DAS LEITURISTAS

A qualificação do trabalhador é entendida como resultado da instrução e da experiência, sendo que por instrução compreende-se tanto a frequência ao sistema de ensino regular quanto a realização de cursos profissionais ofertados por instituições específicas de treinamento ou pelas próprias empresas (KUENZER, 1989, 132).

A instrução média dos leituristas entrevistados compreende o nível médio e superior de escolarização, sendo que o mínimo obrigatório exigido é a 5ª série do Ensino Fundamental, e de cursos oferecidos pela empresa. A qualificação dos sujeitos entrevistados corresponde a esta instrução e a sua experiência de trabalho. Os e as trabalhadoras produzem conhecimento nas relações sociais ocorridas no ambiente de trabalho, construindo-se como sujeitos históricos.

Foi preciso aprofundar-me no conhecimento da realidade do cotidiano de trabalho dos e das leituristas do DMAE para compreender algumas questões, como, por exemplo, a maneira de o cidadão interferir no trabalho realizado pelo servidor público ou como é realizado o trabalho real dos e das leituristas pesquisados e a sua relação com o trabalho prescrito.

O trabalho é vida em movimento em que se criam e recriam novos saberes, e os saberes produzidos em situações de trabalho adquirem importância fundamental para a melhoria do próprio trabalho e para o trabalhador e a trabalhadora reconhecerem-se no que

fazem. Trabalhadores e trabalhadoras colocam na prática do seu trabalho seus saberes, e ao mesmo tempo, produzem novos saberes, transformando os já existentes, ou seja, o trabalho é um processo dinâmico.

Não há sujeito de saber e não há saber senão em uma certa relação com o mundo, que vem a ser, ao mesmo tempo e por isso mesmo, uma relação com o saber. Essa relação com o mundo é também relação consigo mesmo e relação com os outros (CHARLOT, 2000, p. 63).

Os sujeitos pesquisados revelam uma rica produção de saberes advindos da experiência cotidiana.

6.1 SABERES ADVINDOS DA VISÃO ORGANIZACIONAL

A crítica à estrutura do DMAE revela sua capacidade de percepção e análise de elementos da organização.

O DMAE, como já foi dito, possui um elevado número de funcionários, uma hierarquia com oito níveis de chefia, e a sua estrutura organizacional está distribuída em vinte e duas direções que, por sua vez, estão distribuídas fisicamente em vários locais da cidade. Essa estrutura acaba gerando a perda da visão do todo pelos trabalhadores e do trabalho que é produzido e realizado nas outras divisões.

Se tu perguntares se nós somos isolados, já ouvi isso, “A Seção de Leitura é uma ilha isolada”, a gente não fica sabendo de nada pra fora (leiturista 1).

(...) muitas divisões que parecem empresas separadas. O DMAE parece ser uma grande empresa, assim, que tem várias empresinhas pequeninhas e cada divisão “Isso aqui é meu”. Eu senti isso quando vim pra cá (Leiturista 4).

O isolamento das divisões pode gerar dificuldade para os funcionários do departamento se enxergarem como colegas que precisam um dos outros para realizarem o seu trabalho.

Outra crítica que aparece nas entrevistas é em relação ao grau de instrução exigido para o ingresso no cargo de leiturista.

Eu acho que o leiturista, hoje ele é 4ª série. Não vou dizer que... Acho que deveria aumentar um pouco o nível de exigência (...). Quarta série, eu acho que é meio incompatível, uma situação muito baixa para um conhecimento um pouco mais elevado. O que isso acontece? Quem passa? Quem tem segundo grau, quem tem nível superior (Leiturista 4).

O nível de percepção dele e o meu conhecimento do conjunto do processo permitem identificar as seguintes questões na fala desse leiturista: o nível de escolarização exigido é pouco para o cargo de leiturista, porque este exige conhecimentos, como, por exemplo, o uso de microcomputador. No momento do concurso público, o candidato que teve seus estudos interrompidos no final da quinta série do ensino fundamental está, no mínimo, dez anos sem estudar e acaba concorrendo com os que possuem ensino médio e, inclusive, com os que estão cursando ou concluíram o nível superior. Assim, o candidato que, segundo a visão da administração pública, atenderia os requisitos para o cargo é eliminado, e os que ingressam acabam muitas vezes desistindo do serviço. Essa desistência provoca a diminuição no número de trabalhadores necessários para a realização das tarefas e sobrecarrega os que permanecem no serviço.

(...) as pessoas vêm pra cá já pensando em não ficar aqui, vem pra cá pensando “Vou ficar um tempo” tem um outro concurso que eu passei e vão me chamar daqui a um ano ou dois. A rotatividade fica maior e o cara não trabalha com aquele... (Leiturista 4).

Apesar de não possuir dados quantitativos sobre a questão de entrada e saída de funcionários no Setor de Leitura, mas partindo da fala do Leiturista 4, acredito que essa rotatividade implique a construção do saber coletivo, acumulado pelo conjunto destes trabalhadores. Faço essa afirmação porque quando é aberto um concurso público é gerada, internamente, a expectativa, tanto por parte das chefias como dos trabalhadores, de que o trabalho irá fluir melhor não sobrecarregando tanto os que já estão no cargo de leiturista, além

do que, a entrada de novas pessoas é uma maneira de oxigenar as relações de trabalho com novas idéias e olhares.

Quanto à exigência do uso do microcomputador posso dizer que a demanda por cursos em informática é bastante grande e a Seção de Aprendizagem e Desenvolvimento, área responsável pela capacitação dos funcionários do Departamento, anualmente oferece cursos de informática de acordo com as necessidades das diversas áreas do DMAE. No entanto, parece que os leituristas ainda necessitam de cursos em informática, conforme a fala abaixo.

Nós já solicitamos horrores de cursos, informática principalmente porque desenvolvemos bancos de dados que precisam ser alimentados de informações para podermos medir o que fazemos. Que é coisa que sempre batia, a gente não tem como dizer que faz e aquilo se não temos como provar e isso não dava porque não existe o tempo. Acho que principalmente isso “tempo”, não tem como ser feito (Leiturista 1).

Há o argumento de que se a iniciativa pública exigisse no mínimo o ensino médio completo para o preenchimento de seus cargos, estaria aumentando o número de excluídos, mas, por não fazer parte diretamente dos objetivos dessa pesquisa, essa questão não será aprofundada.

E os que efetivamente ingressam para trabalhar como leiturista como são preparados pela instituição para realizar a tarefa?

Aprendi na marra, porque não fiz o curso, e a qualificação é na prática. (...) O monitor me deu umas dicas e eu fui indo na prática. Aquele aparelho (coletor de dados) não tem muito mistério (Leiturista 8).

Logo que a gente entrou teve um curso, mas a realidade na rua é bem diferente do que o pessoal fala, a realidade é bem diferente (Leiturista 10).

(...) depois do ingresso é feita uma preparação pro leiturista, dado um curso de atendimento ao público (Leiturista 2).

O DMAE oferece um curso de acolhimento aos novos funcionários, mas como o ingresso destes não ocorre sempre na mesma data, aqueles que ingressam posteriormente, às

vezes, acabam não participando do curso de ingresso. Neste curso são abordados os seguintes temas: direitos, vantagens e obrigações dos funcionários, estrutura organizacional da Prefeitura e a do DMAE, tratamento da água e do esgoto; não tratando especificamente das atividades do cargo no qual os novos funcionários estão ingressando.

6.2 SABERES ADVINDOS DA RELAÇÃO COM A CHEFIA

Os sujeitos pesquisados também se referem às chefias quando o assunto é qualificação. Percebe-se claramente a divisão de opinião do grupo de leituristas: um grupo vê a chefia contribuindo para a qualificação do trabalho, e um outro não a percebe desempenhando um papel de ‘pedagogo’¹, como proposto por Arroyo (1997).

Questão 6: Como as chefias têm contribuído para a qualificação do teu trabalho?

Idéia Central: As chefias contribuem

Tenho o chefe de seção, depois o diretor e o superintendente. Tem curso de qualificação, de gerenciamento, tem apoio, tem desenvolvimento. Eu gostei quando o atual superintendente passou o entendimento que usuário é cliente. Como aqui é um serviço público, essa visão do cliente fica um pouco distante do usuário, o monopólio da água, entrego a conta, se tu pagas ou não pagas... A minha chefia imediata acho que contribui porque a gente trabalha em conjunto. É dever do chefe auxiliar no bom andamento do serviço. E isso aí eu tenho, apoio da minha chefia. Quando eu preciso das coisas, recorro a ele e nunca tive dificuldade. Tem diálogo, não é aquela coisa ‘o chefe todo poderoso’. Aqui não, todas as decisões são tomadas em conjunto, não é ‘tem que ser assim’, ‘eu mando’, acho que a democracia ainda impera. Todas as experiências que eles têm, eles passam pra gente. A minha chefia direta é uma pessoa acessível, boa de trabalhar. Se tu precisas ir a um médico, ele ajuda terminando o serviço. Ele facilita muito o trabalho, o trabalho é agradável, o trabalho se torna descontraído. Dificilmente tu vais pegar um serviço mal feito tendo alguém assim do teu lado. Gosto muito dele, é um cara genial, converso com ele, mas tem chefias aí que não dá (DSC 36).

O DSC acima, além de dizer que há qualificação e que a chefia contribui para que esta ocorra, reconhece o chefe como companheiro de trabalho. Ele é visto como aquela pessoa que “pega junto”, ou seja, aquele que trabalha em conjunto, que apóia o serviço do leiturista,

¹ A reflexão sobre o chefe ser um “pedagogo” foi tratada no início do capítulo 5.

“passando” as experiências adquiridas e contribuindo para a democratização do local de trabalho ao facilitar o diálogo e compartilhar as tomadas de decisões.

No entanto, esse chefe “facilitador” não é percebido por todos os sujeitos pesquisados, pois um grupo acredita que as chefias não percebem os leituristas como trabalhadores que realizam um trabalho “peculiar” e que necessitam qualificar seu trabalho. Tão importante quanto a qualificação, o apoio “moral” que a chefia poderia dispensar aos leituristas é, por vezes, considerado por eles mais importante que a remuneração pelo trabalho realizado.

Interessante que esse grupo, apesar de afirmar que não há qualificação e que a chefia não contribui para que ela aconteça, encontra justificativa para esse acontecimento que extrapolaria a responsabilidade individual do chefe. Esse grupo, conforme mostro a seguir, diz que “é uma questão de rotina dentro do trabalho, que nunca foi valorizada a qualificação” (DSC37) e por essa razão aqueles que ocupam cargos de chefias não receberam qualificação e então não a estimulam aos novos funcionários: “Eles não têm essa qualificação e não nos estimulam. Então eles não têm o que passar pra cada um de nós, eles não podem nos sustentar com coisas novas” (DSC37).

Diante do acima exposto percebe-se como um ambiente organizacional pode “educar” ou “deseducar” a todos. Isto é, os próprios leituristas reconhecem que um chefe vai adquirindo hábitos em função do ambiente.

Questão 6: Como as chefias têm contribuído para a qualificação do teu trabalho?

Idéia Central: As chefias não contribuem

Não, nem um pouco. A direção da DVC nesse ponto eu acho que ela peca muito, porque nós somos uma seção peculiar, onde oitenta por cento é trabalho externo. E não existe uma coisa que nos dê condições de fazer essa qualificação. A gente não volta pra cá, não tem um curso, uma coisa pra qualificar mais ou pra gente aprender mais sobre o próprio serviço. Em termos de qualificação, não ajudam. Nunca me perguntaram se eu queria fazer um curso, aprendi com colegas. Eu vou te dizer, assim, que o que eu vi de qualificação aqui dentro foi quando eu entrei. Essa questão de fazer um curso com o pessoal que estava entrando, eu conheci o DMAE inteiro, eu fiz um curso todo de atendimento ao público que é uma coisa que falta aqui desesperadamente. Mas eu nunca tive um apoio moral, talvez seja mais válido que um apoio financeiro: ‘olha tu fez um excelente trabalho’, nunca tiram uma folha tua com todas as leituras que tu fez. Às vezes dá um apoio, ‘cara tu trabalhou bem pra

‘caramba’, a gente não tem isso da chefia. Isso eu nunca vi. Posso dizer que não contribuem. Mas eu penso assim, por causa de questão de educação, não é questão de educação, é uma questão de rotina dentro do trabalho, que nunca foi valorizada a qualificação e eles não têm esse estímulo pra nos qualificar também. Eles não têm essa qualificação e não nos estimulam. Então eles não têm o que passar pra cada um de nós, eles não podem nos sustentar com coisas novas (DSC 37).

Pelo conhecimento que tenho, uma instrução básica existe, é uma noção de atendimento ao público que é “passada” aos novos trabalhadores que irão lidar diariamente com todas as camadas sociais da cidade de Porto Alegre; o que os leituristas solicitam é uma sistematização, uma rotina de formação oficializada formalmente. Alguns receberam, outros não, mas posso deduzir que há consenso entre os pesquisados de que a qualificação mesmo ocorre principalmente na rua, no dia-a-dia do trabalho.

Os e as leituristas ocupam um cargo definido, e suas tarefas são prescritas, e teriam direito de receber uma formação para prepará-los para desempenhá-las. E essa deveria ser formal, estruturada, programada, sistemática e preparando-os, também, além das funções mais técnicas, para lidar com o usuário. O que existe, para alguns, é um curso quando ingressam no serviço público com noções sobre o serviço que será realizado.

Quando eu entrei aqui no DMAE eu tive que fazer o curso. (...) o curso seria o quê? Seria atendimento ao público, conhecer código, ter uma noção de logradouros, de ruas, como funciona, como é (Leiturista 4).

Apesar de o grupo pesquisado falar da inexistência da instrução para o trabalho oferecida pelo Departamento, existe a Seção de Aprendizagem e Desenvolvimento, área responsável pela capacitação e qualificação de todos os funcionários do DMAE. Essa área está vinculada à Divisão de Recursos Humanos do DMAE. Para este setor, a atualização e o aprimoramento são premissas básicas para aqueles que pretendem atuar em um ambiente de constantes e aceleradas mudanças. Por essa razão, a qualificação adquire um papel fundamental a partir do reconhecimento, da valorização e do permanente investimento nos

talentos humanos². Vejo, no entanto, esta seção com possibilidade de atuar com mais propositura, pois, apesar de se preocupar com a qualificação dos funcionários do DMAE, suas ações ainda não chegam a atender a totalidade das demandas das demais divisões.

Parece que esses e essas trabalhadoras desconhecem o trabalho que é realizado na área de Recursos Humanos. E que esta poderia ser chamada para contemplar as suas necessidades de qualificação, reforçando, assim, a representação da sua não-qualificação para o trabalho.

Pouco. A gente não tem muita qualificação no trabalho. A gente não tem muitos cursos, não temos cursos autorizados nenhum até pra ter facilidade na hora de trabalhar, as técnicas que a gente vai tendo, vai produzindo, são coisas que a gente fornece entre os colegas e a gente vai aprendendo no dia-a-dia. Outras coisas que não entendemos é no dia-a-dia mesmo, na rua, não temos essa informação no DMAE ou através de cursos, que poderia ser relacionamento com as pessoas, de técnicas de trabalho. É na prática (Leiturista 13).

Assim, não estariam alguns deles assumindo qualificação restrita à formação para o cargo obtida através de cursos? Faço essa pergunta com base nas repetidas vezes que ouvi dizerem que a qualificação é na prática, na rua; que um passa para o outro o que aprende. Indo um pouco além da qualificação formal ou instrução, conforme utilizado por Kuenzer (1989), percebo que, na rua, durante o cumprimento das atividades de leiturista, é que vão conhecendo e criando o trabalho realizado e a ser realizado. Nesse processo desenvolvem técnicas que facilitam a própria realização do trabalho. Parece-me que é essencialmente a prática que está presente no desenvolvimento de técnicas para o trabalho. Abaixo reproduzo parte da fala dos Leituristas 2 e 5.

E esses recursos para ler os hidrômetros, o ferro, o binóculo, são eles que desenvolvem? Como foi passando de um para o outro?

Isso foi desenvolvido pelo leiturista mesmo, eles usam a madeirinha porque, antigamente, os hidrômetros tinham tampa de ferro, então se usava a varinha para levantar a tampa do hidrômetro. Aquilo foi evoluindo, tem leituristas que usam até um espelho para conseguir ler, mas é criatividade deles. A madeira era por causa da tampa de ferro, hoje é de plástico. Hoje eles já usam pra limpar a cúpula ali em

² Adaptado do site da Prefeitura Municipal de Porto Alegre: <<http://www.portoalegre.rs.gov.br/>>. Acesso em: set/2005.

cima, limpar aquele plástico quando tem pó, quando tem alguma coisa ali em cima, conseguem limpar com uma esponja molhada, clareia. Usam o binóculo, é criatividade deles, não existe determinação ou coisa específica, a direção não tem conhecimento (Leiturista 2).

O que mais eles usam?

Vareta, binóculo, tem uns que já colam espelho na vareta pra conseguir ler de longe (Leiturista 2).

Giz. Além da leitura tu tens que saber o número do hidrômetro, que nós confirmadores temos que nos ligar muito no número do hidrômetro, às vezes o número da casa não bate. Batendo o número do hidrômetro é o certo, então às vezes, aquele número do hidrômetro está meio apagado aí tu passas um giz (Leiturista 5).

O que são e representam esses instrumentos de trabalho? Os e as leituristas não saem para a rua sem ele, mas, ao mesmo tempo, tais recursos, não são reconhecidos formalmente pelas chefias?

A qualificação? No dia-a-dia, também depende da vontade de cada um de aprender (Leiturista 5).

Seria a qualificação somente o ocorrido na rua? Parece-me, segundo esta fala, que estar na rua não é suficiente para que a qualificação aconteça, é preciso ter vontade para aprender. Diante do que foi apresentado, permito-me formular a seguinte linha de raciocínio. Para alguns leituristas que ingressam no DMAE, uma instrução é oferecida, momento esse em que são informados a respeito das atividades que realizarão. Quando, no entanto, são liberados para de fato executarem as atividades de leiturista é que se inicia o que essas e essas trabalhadoras também chamam de qualificação, e dessa qualificação resulta a criação de instrumentos de trabalho cuja importância não é identificar o seu criador específico, “Esse ferro quem começou foi o leiturista, (tu) não sabe quem começa, mas tu usa” (Leiturista 5), mas divulgar e utilizar esses instrumentos na realização do trabalho.

A criação desses instrumentos não depende, porém, apenas da vontade de querer aprender, mas principalmente da necessidade de perceber-se como produtor do seu trabalho e, como tal, conhecer o que realiza e poder melhorá-lo independente do reconhecimento das

chefias superiores. Os e as leituristas possuem saberes para o trabalho que realizam. Primeiro porque conhecem as atividades que realizam na prática do trabalho, segundo porque pensam a respeito do trabalho que executam e, a partir disso, são capazes de propor melhorias. Algumas das propostas são colocadas em prática, como o ferro, o giz, o binóculo e, também, percebem as relações sociais que acontecem na cidade. Isso é a capacidade que possuem de adaptar-se a novas situações, de criar alternativas para melhorar a realização da tarefa frente às dificuldades encontradas.

A vontade de querer melhorar pode ser comprovada nas transformações que esses instrumentos vêm sofrendo ao longo dos tempos. Quando as tampas dos hidrômetros eram de ferro, a utilidade deste instrumento era levantá-las. Com as tampas de plástico, o ferro é utilizado ainda para erguê-las, mas também para limpar o vidro dos hidrômetros com a esponja ou para facilitar a leitura que pode ser realizada através do espelho, já que ambos são amarrados na sua extremidade. Mas a evolução do “ferro” não se restringe apenas aos acessórios que podem ser adaptados; aparece, também, no tipo de material que pode ser confeccionado de acordo com a região da cidade em que é realizada a leitura dos hidrômetros.

Quarta eu faço o bairro Auxiliadora, galerias, lojas, eu não posso andar com cabo de vassoura, pedaço de ferro. Fica muito... Então na minha tarefa eu levo uma fibra de carbono que é leve, não machuca minha mão, dá uma certa proteção contra cães, um certo impacto no vidro dos relógios (Leiturista 11).

6.3 SABERES ADVINDOS DA RELAÇÃO COM O USUÁRIO

Outros saberes também são desenvolvidos na prática do trabalho de ler hidrômetros, como o contato com o usuário de diferentes classes sociais.

Prefiro pegar vila. Porque é mais fácil de trabalhar. É mais fácil chegar no relógio, menos grade, mais acesso, tem pessoas que tu consegue lidar melhor. Claro não tô dizendo que os ricos são cheios, não é isso aí. Tem gente simpática, que te trata bem, conversam comigo. Mas eu prefiro trabalhar em vila, acho que a maioria prefere trabalhar na vila. Nem todas as vilas são perigosas. Claro, tem vila que não dá pra entrar (Leiturista 9).

Receptividade de bairro de classe média baixa é melhor que a média e média alta. Convidam para entrar, para almoçar, suco, água, isso no Belém Novo, Lami, Serraria³. No bairro Assunção, Bela Vista, Higienópolis⁴, um dia pedi água e o usuário disse “Minha empregada não veio hoje”. A empregada diz que não pode me deixar entrar, “a patroa não quer que entre” (...). O usuário está mais exigente, mais a par dos seus direitos, do direito do consumidor, Procon. Eles sabem disso, a maioria sabe (Leiturista 7).

Tem quem te oferece água e os ‘nervosinhos’, em todo lugar tem (Leiturista 8).

No convívio com os moradores das diversas classes sociais, os e as leituristas percebem as diferenças no tratamento que recebem deles. Apesar de um leiturista dizer que ele prefere trabalhar na vila, não é possível afirmar que isso ocorre com todos. Há quem prefira trabalhar com os moradores das zonas mais nobres da cidade, como o depoimento abaixo sugere. Mas não é possível especificar qual a classe social que melhor os recebe. Por seu turno, os e as leituristas também dispensam um tratamento diferenciado aos cidadãos, mas não é possível generalizar que todos do grupo pesquisado ajam assim.

(...) o usuário é o cliente, é o que paga conta. Meus colegas costumam, quando a gente chega [no Bairro] Auxiliadora, eles falam de forma pejorativa dos burgueses. É um pessoal muito educado, muito solícito e é o que paga a conta. Porque o pessoal de vila, há um número enorme (...) de ligações diretas, não quer atender muito bem a grande maioria, a dificuldade de trabalho ali. É um tipo de usuário diferente, então também é uma experiência (Leiturista 11).

Numa vila, de cada cinquenta pessoas, cinco pagam. Bom, essas situações nos bairros de classe A, B, C: Auxiliadora, Bom Fim, bairros mais, Petrópolis, por aí vai, Iguatemi. O que acontece? Inverte a situação. As contas com situações regularizadas e cinco com débitos, inverte a situação. Até falo pros meus colegas, não entendo isso aí, porque esse tipo de discriminação pelo burguês, com o burguês que paga suas contas, que leva o DMAE nas costas (Leiturista 11).

Se nós somos pessoas fáceis pra eles, permitimos um diálogo com eles, então eles retribuem, mas se nós somos pessoas difíceis, isso complica. Eu sei de colegas que tem muitas dificuldades com usuários e complica o serviço e claro que o usuário complica (Leiturista 13).

Nas reclamações que recebem podem perceber se os usuários estão agindo como cidadãos conscientes do seu poder fiscalizador das ações do Estado, e sabedores de que cabe

³ Bairros de classe média e média baixa

⁴ Bairros de classe média alta

ao Estado prestar contas de seus atos à população, dentro, quem sabe, do conceito de *accountability*.

Compreender o comportamento dos cidadãos, o exercício da cidadania que tem acontecido de modo ainda tímido facilitou-me a compreensão dos saberes dos e das leituristas pesquisados. Foi esclarecido que esses trabalhadores são os responsáveis pela leitura dos hidrômetros de toda a cidade de Porto Alegre e, portanto, estão em contato com a população pertencente a todas as camadas sociais. Mas qual a relação existente entre o contato com os cidadãos e a produção de saberes do trabalho dos leituristas?

Partindo do pressuposto de que os cidadãos estão mais exigentes e cobram da esfera pública serviços de qualidade, receber em sua casa um trabalhador público é a oportunidade de exercerem essa cobrança, pois o e a leiturista são representantes do governo, da gestão pública que é responsável pelos serviços essenciais da cidade. Se o usuário cobra serviços públicos de qualidade e agilidade, os servidores públicos devem ser preparados para atender essa demanda.

No entanto, de acordo com as citações acima transcritas, parece-me que cabe também aos usuários algumas responsabilidades e não apenas ao serviço público, no caso da pesquisa, o DMAE. Assim, fica clara a necessidade de os processos de educação para a cidadania serem expandidos para todos os cidadãos.

Percebe-se, assim, a relação direta e essencial entre o cidadão/usuário e o trabalhador público. Um exige e possui certa expectativa do serviço público, o outro para atender essa expectativa deve estar qualificado e vai se qualificando na prática, neste contato. Contudo, conforme resultado da pesquisa, os e as leituristas pesquisados acreditam que pouca ou nenhuma qualificação, na dimensão de “instrução” receberam para o trabalho de ler hidrômetros, mas esses e essas trabalhadoras produzem saber sobre o trabalho que realizam

cotidianamente. Esses trabalhadores revelam grande conhecimento acerca do trabalho que realizam, da cidade onde moram e trabalham e do DAME como um todo.

Parto, então, da hipótese, de que os sujeitos pesquisados realmente necessitam e querem cursos de qualificação para o trabalho, mas também querem, ao mesmo tempo, um espaço para debater o que acontece no dia a dia do trabalho, propor melhorias, conhecer os colegas da Seção de Leitura e os outros colegas do DMAE, para melhorar as relações, as condições e o trabalho em si. Acredito que esses trabalhadores têm fortemente a crença na positividade do trabalho, e essa visão não deveria ser ignorada por parte de seus superiores hierárquicos.

Diante dessa constatação, é que o conceito de Cidade Educadora ganhou espaço na pesquisa, pois Porto Alegre foi, por mais de uma vez, palco do Fórum Mundial de Educação e do Fórum Mundial Social. Esse conceito se deve principalmente pelo exemplo de cidade com qualidade de vida e de cidadãos conscientes e debatedores de temas relevantes, como a exclusão social ou a educação como direito de todos e para todos.

Quando os e as leituristas trazem exemplos concretos do que vivem nas ruas, quando observam a cidade crescendo e o comportamento dos usuários e relacionam-se com a população, eu visualizo que é a imagem do DMAE, da Prefeitura e do serviço público, enfim, que está sendo mostrada ao usuário. É uma oportunidade, nem sempre percebida, de levar aos cidadãos porto-alegrenses informações do que está acontecendo na cidade e de se retornar ao Departamento com propostas, não apenas dos usuários, mas dos próprios trabalhadores que conhecem o seu trabalho e são capazes de melhorá-lo. Afinal, Cidade Educadora não é um conceito a ser adquirido e sim a ser construído com práticas realmente educadoras.

Semelhante processo ocorre internamente no DMAE. Aqui podemos falar em organização que educa e deseduca, quando os leituristas se posicionam criticamente frente aos chefes e ao próprio departamento como organização.

Posso dizer que [as chefias] não contribuem [para qualificação dos leituristas]. Mas eu não sei, eu penso assim, por causa de questão de educação, (...) e uma questão de rotina dentro do trabalho que nunca foi valorizado a qualificação e eles não têm esse estímulo pra nos qualificar também. Eles não têm essa qualificação e não nos estimulam, então eles não têm o que passar pra cada um de nós, eles não podem nos sustentar com coisas novas. Eles precisam de reciclagem, saber um pouco mais do nosso serviço, a chefia está no mesmo posto há bastante tempo e o serviço está mudando e cada vez mais tem novas necessidades. A gente tem que estar se qualificando, pedindo qualificação pra eles e eles buscando qualificação. Eles nunca saem com a gente pra verificar se nós estamos realizando bem o trabalho “Tu pode fazer aqui, pode fazer melhor ali” aqui não, aqui as pessoas, a nossa chefia não conhece a nossa tarefa (Leiturista 13).

Existe toda uma legislação que rege a administração pública e torna o serviço público lento.

A legislação pública que nos faz ter a necessidade de uma burocracia muito forte e aí eu preciso dizer assim: O leiturista veio, o entregador veio, os dois me disseram assim “Essa rua está com o nome errado” “Os moradores reconhecem essa rua por tal nome” “Tem uma placa com tal nome”, mas o DMAE insiste em chamar de Beco “x” e pra eu conseguir que essa placa seja mudada, o número de setores por onde vai passar isso é tão grande que às vezes demora dois anos pra fazer isso (Leiturista 1).

O reconhecimento da necessidade de uma qualificação que atenda às mudanças que estão ocorrendo no serviço público é percebido pelos sujeitos pesquisados. Por mais lento que seja o serviço público devido à legislação, as mudanças acontecem também dentro da esfera pública, e os funcionários devem estar a par delas. Também há mudanças que independem de legislação, como, por exemplo, a legitimação dos recursos desenvolvidos pelos leituristas. Deveria haver um acompanhamento mais efetivo do serviço de leitura por parte da chefia a fim de observar o que pode ser melhorado, o que pode ser fornecido e feito para facilitar o serviço, ou seja, fornecer aos funcionários facilidades relativas às que são oferecidas aos usuários.

O DMAE facilita muita a coisa para o usuário e está errado. A CEEE manda deslocar o relógio, se o usuário não desloca, recebe multa e depois corte de luz. O DMAE não. O usuário respeita a luz e não o DMAE (Leiturista 7).

Eu noto também (...) a falta de fiscalização, a fiscalização não existe. Por exemplo, se alguém solicitou hidrômetro na casa, tudo bem, vai lá a DVI e instala o hidrômetro. Mas ela instala da maneira que acha que tem que ser, não pensa depois no leiturista que ele tem que ler o que está registrado no hidrômetro. Então, muitas

vezes, eles encostam um hidrômetro no outro, você nem pode ver o número que está marcado, a gravação. Aqueles que instalam não pensam nos outros, então tá faltando essa comunicação, esse diálogo entre as várias partes. Falta ter fiscal pra dizer “Tá bom, tá certo, se eu consigo ler, tu vai conseguir ler” (Leiturista 6).

Da mesma forma que percebem pontos a serem melhorados no DMAE e no serviço que executam, também reconhecem benefícios que recebem do Departamento, principalmente no que se refere à possibilidade de receber uma bolsa de estudos para seus dependentes ou até mesmo de o funcionário receber apoio para cursar uma graduação.

Hoje eu tenho uma família, tenho filhas, pude dar formação aos meus filhos. E o próprio Departamento contribuiu muito com isso aí, através do DMAE eu consegui muita coisa. Na época a gente conseguia bolsa, era bolsa, mas não era bolsa, era uma ajuda de custo, pude botar minhas filhas num colégio particular (Leiturista 3).

Logo que eu entrei e descobri que o DMAE pagava crédito pra PUC, naquela época que pagavam [créditos] integral, fazia quantas cadeiras tu querias, eu achava que aquilo era só pra quem fazia curso de química, engenharia depois eu descobri que eles faziam pra todos os cursos, “Mas o que eles vão sair ganhando? Vão formar um profissional aqui dentro, ele vai sair, vai fazer concurso pro terceiro grau” (Leiturista 1).

Parece que o ciclo se completa: o leiturista ingressa no DMAE e é no cotidiano do trabalho, executando suas atividades e relacionando-se com seus colegas e com os cidadãos de todas as classes sociais, nas relações internas com as chefias que os e as leituristas constroem saberes. Alguns desses saberes materializam-se na criação de instrumentos de trabalho. Outros aparecem em momentos em que lhes é dada a oportunidade de manifestarem-se acerca do que executam e, nesse momento, fazem avaliações do trabalho que realizam. Percebem-se como trabalhadores que podem dar um atendimento mais qualificado aos usuários, ressentem-se da falta de acompanhamento mais próximo da sua chefia e de formação para a tarefa que executam. Além disso, reconhecem como positivos os benefícios que o DMAE lhes proporciona.

6.4 UNINDO OS SABERES E ENCAMINHANDO-OS À CONCLUSÃO

A pesquisa mostra que os e as leituristas enxergam-se como trabalhadores de “rua” e que, em contato com todas as classes sociais, percebem as mudanças que vêm ocorrendo na cidade e no comportamento dos cidadãos.

A valorização do trabalho é grande, tanto que, no momento de reflexão proporcionado aos sujeitos da pesquisa para pensarem e identificarem experiências de vida e/ou trabalho que julgam importantes para o exercício do trabalho no DMAE, identificaram como importante a experiência de terem tido outros empregos em que lidavam com usuários. Saber lidar com o usuário, portanto, parece ser tão ou mais importante que saber ler hidrômetros.

Atribuem à família o incentivo para realizar o serviço que hoje executam. Igualmente importante é o papel dos estudos, para os que tiveram a oportunidade de fazê-lo. A família e a escola são percebidas como os lugares que formam a índole, o caráter da pessoa. À família é atribuído o motivo, a razão para trabalhar, e à escola, o aproveitamento que se faz do que foi aprendido durante os anos de estudo.

Reforço, novamente, a importância de ter trabalhado dentro da perspectiva teórico-metodológica de Josso (2004), para compreender que os sujeitos pesquisados selecionaram da sua história de vida as experiências que fazem sentido para o trabalho de leituristas que hoje realizam. Com isso, mostraram ser sujeitos de práxis que refletem sobre o que sabem e agem a partir desses saberes para melhorar e criar no trabalho que realizam.

A pesquisa mostra que conhecem o usuário do DMAE, os vêem como mais exigentes, às vezes como um facilitador do serviço que realizam e outras dificultando a realização da leitura dos hidrômetros. Ressentem-se ainda de melhores condições para atender a esse público.

Outro aspecto importante é a questão da qualificação profissional para o cargo de leiturista. Apesar de as opiniões serem divididas, pois enquanto alguns vêem a qualificação ocorrendo, outros não a percebem, ela é essencial para as atividades que desempenham. Não me refiro somente à qualificação para a tarefa de ler hidrômetro, mas àquela que pode preparar os leituristas para um melhor relacionamento com o usuário. É essencial uma formação planejada e apropriada para o exercício da profissão, além daquela que ocorre na realização direta e cotidiana. Conforme esses mesmos trabalhadores disseram, conhecem o usuário do DMAE, pois são bons observadores. A observação não é algo que se adquire de imediato, é na prática, é no convívio que conhecerão aqueles com os quais irão relacionar-se. O tempo os fará conhecer os usuários idosos, os deficientes físicos, os que vão facilitar ou dificultar o acesso ao relógio e, também, as casas que possuem cachorros e o local em que está instalado o hidrômetro.

Assim, posso dizer que, no final da pesquisa, percebi na prática, indicadores das teorias acerca de educação, trabalho, saberes. Diante de tudo o que foi apresentado sobre o trabalho que os e as leituristas realizam, o local onde este acontece torna-o um espaço educativo. Os saberes existem e são produzidos pelos próprios trabalhadores quando eles desenvolvem recursos tecnológicos para facilitar a atividade diária de ler hidrômetros, saindo do prescrito, indo além, avançando para melhorar a qualidade do trabalho.

No entanto, mais importante que diagnosticar a teoria acontecendo na prática, é perguntar-me se os sujeitos pesquisados percebem o que e o quanto sabem.

Sabem que chegam cedo ao DMAE, recebem o coletor de dados, as bobinas, as contas que deverão ser entregues e dirigem-se à Kombi que os largará no local onde será realizada a tarefa. Mas, antes de desembarcarem do veículo, pegam o "ferro" para iniciar a leitura dos hidrômetros.

No percurso que realizam, enfrentam o calor, o sol, o vento, o frio e até a chuva, mas também lidam com usuários que reclamam, que exigem, que maltratam animais, que facilitam a leitura dos hidrômetros, que oferecem água e também vão atrás do hidrômetro onde quer que esteja. E este pode estar acessível ou dentro de uma garagem, debaixo de entulhos e, até mesmo, do lixo.

O rápido resumo da rotina de trabalho de um leiturista mostra as facilidades e as dificuldades que são encontradas por todos eles. Diante de algumas dificuldades mostraram que possuem saberes e que os usam para resolver problemas. É o caso do ferro que foi desenvolvido para alcançar o hidrômetro. Mas diante de outras dificuldades não há muito que fazer, como, por exemplo, os códigos disponíveis nos coletores de dados não podem ser todos usados. Assim o que poderia facilitar o serviço acaba dificultando.

O código 04 (embaçado o registro - que tu não enxerga os números do relógio) eles não aceitam aqui. Os códigos existem, mas só que na prática tem uns que tu não podes botar. Tipo o 35 ou 33 não me lembro de cor - leitura fornecida pelo usuário. Esse tu não pode. E aí como é que fica? Tem um código e tu não podes usar. O código 04 (código registro embaçado) que é um código que vai te ajudar a facilitar o teu serviço é só chegar e trocar o relógio. Facilita o teu serviço, a tua leitura e o usuário também não vai ficar tão chateado, porque às vezes o usuário olha o relógio embaçado: 'Porque o DMAE não troca?' (Leiturista 9).

É importante e necessário trabalhar os saberes do trabalho. O mais importante, portanto, é a legitimação desses saberes, tanto por parte desses e dessas trabalhadoras como por parte das instâncias superiores. É o reconhecimento de que os e as leituristas do DMAE são trabalhadores que se percebem como produtores do seu trabalho e são capazes de melhorá-lo, tornando realidade que o ambiente do trabalho é um espaço educativo e onde homens e mulheres produzem e reproduzem saberes e relações sociais.

Retorno a um ponto que chamou a minha atenção, que é o uso do ferro. Foi dito que o ferro é 'invenção' dos leituristas, que não é exigido pelo Departamento e que as chefias não sabem. Acho que deve ser deixado claro que não tem como as chefias não saberem do uso do

ferro, talvez o que quiseram dizer era que as chefias não o legitimam como instrumento de trabalho e, portanto, o DMAE não tem a obrigação de fornecê-lo, assim como o binóculo e o giz.

Talvez não seja visto como adequado legitimar um pedaço de ferro como instrumento de trabalho, mas para aboli-lo seria importante que o DMAE facilitasse o trabalho, exigindo local adequado para a instalação dos hidrômetros, a exemplo do que faz a CEEE com a caixa do relógio da luz. Com os hidrômetros bem instalados, à vista dos leituristas, não seria necessário o auxílio do ferro e do binóculo para alcançar o hidrômetro, e fariam a leitura sem entrar no pátio ou no interior das casas dos usuários.

Figura 15: Hidrômetro instalado no interior da garagem



Se, durante a realização da pesquisa, os temas educação, trabalho e saberes foram estudados separadamente, foi para facilitar a análise, mas é necessário, agora, juntá-los para compreendê-los nas relações sociais que homens e mulheres estabelecem um com os outros e estudá-los nas suas contradições.

Porto Alegre faz parte do mundo ‘globalizado’ e, provavelmente, há moradores desta cidade que defendem a globalização, mas há, também, quem não o faça. Este assunto não é simples como pode aparentar numa primeira leitura, pois, de acordo com Charlot (2005), ser contrário à globalização pode não significar estar pensando nos excluídos, mas em manter-se na posição dominante que ocupa. A globalização é multifacetada, já que pode ser a favor da exclusão dos menos favorecidos; pela manutenção dos dominantes e pode ser a oportunidade de vivermos numa sociedade com mais igualdade e oportunidade a todos.

Convivendo com a globalização, temos o conceito de *accountability*, que, quando exercido além do controle eleitoral, provocará mudanças significativas na gestão pública. Pois não são apenas as questões político-partidárias que devem ser acompanhadas e cobradas no momento das eleições. Não só é importante preocupar-se em eleger bons governantes, mas também controlar e acompanhar o que está sendo realizado na cidade, o que está sendo pensado em termos de desenvolvimento social, cultural e se os cidadãos estão recebendo retorno dessas decisões e ações do governo.

Compreender o comportamento dos cidadãos, o exercício da cidadania que tem acontecido de modo ainda tímido, facilitou a compreensão dos saberes dos e das leituristas pesquisados. Foi esclarecido que esses trabalhadores são os responsáveis pela leitura dos hidrômetros de toda a cidade de Porto Alegre e, portanto, estão em contato com a população pertencente a todas as camadas sociais. Mas qual a relação existente entre os cidadãos e os saberes dos leituristas?

Dentro desse quadro, sabemos que vivemos numa sociedade controlada pelo capitalismo, que, com a alienação do trabalhador, produz mais valia. A gestão pública deve definir suas ações para atender a todos os moradores da cidade, independentemente das condições sociais, visando inclusive aos meios de atenuar essas diferenças.

Definir coletivamente o tipo de serviço público que deve ser ofertado à população é o início para uma definição do tipo de qualificação que os servidores públicos receberão ou não. Talvez, mais do qualificar para a tarefa técnica *strito senso*, seja importante qualificar para essa relação servidor público e cidadão. Mas para isso é importante que os servidores públicos saibam o seu papel, estejam envolvidos nesse processo de aproximação do público com o usuário e que sejam, também, ouvidos sobre os saberes que possuem e produzem sobre o e no trabalho que realizam.

Se a tendência geral é exigir que os trabalhadores possuam e desenvolvam, além do domínio de suas atividades diárias, competências, é preciso que as organizações definam claramente as metas, os objetivos e o que pretendem com o trabalho realizado pelos trabalhadores e que, também, os envolvam nesse processo.

É, conforme Arroyo (1997), importante qualificar os trabalhadores para a tarefa, mas também é importante qualificar o espaço de trabalho. Assim, facilitar o acesso ao relógio é uma maneira de qualificar o espaço de trabalho, é garantir que mais hidrômetros sejam lidos, diminuir os erros e ganhar tempo. Esse tempo que precioso foi trazido pelos sujeitos pesquisados como o impeditivo para a realização de capacitações.

É claro que trabalhadores conscientes do seu trabalho questionam mais e não aceitam qualquer “ordem” sem antes compreendê-la. Não acredito que vivamos essas condições dentro das empresas privadas e públicas, mas creio que é possível aperfeiçoar as relações de trabalho e torná-lo realmente educativo e cheio de sentido.

No caso dos leituristas, reconhecer e legitimar os saberes desses trabalhadores seria um meio de avançar na relação com o usuário, pois aqueles poderiam ser melhores preparados para relacionarem-se com os cidadãos. Afinal a cidade cresce e nesse crescer se educa, e a gestão pública não pode desconsiderar a maneira como os cidadãos enfrentam as dificuldades sociais que vivemos, como, por exemplo, o desemprego.

Concluo que os saberes existem, não posso afirmar até que ponto os trabalhadores entrevistados possuem consciência do quanto sabem e, também, se as chefias possuem essa mesma consciência. Se atualmente as organizações privadas e públicas querem trabalhadores mais participativos, os detentores de cargos de chefia também devem ser e, acreditarem que os saberes só serão percebidos por trabalhadores desalienados, que se reconhecem no trabalho que realizam e produzem mudanças através das relações de trabalho.

COMENTÁRIOS À GUIA DE CONCLUSÃO

A realização desta pesquisa não apenas ampliou os meus conhecimentos acerca dos temas sobre educação, trabalho e saberes, mas proporcionou igualmente um autoconhecimento. Hoje, ao ver minha pesquisa concretizada, olho para trás e percebo que, num espaço de tempo relativamente curto¹, muitas transformações ocorreram em minha vida. Encontrar um “problema” de pesquisa não é o suficiente para que ela se realize, é necessário saber por que o elegemos como importante e possuir argumentos para defendê-lo e, principalmente, este tem que fazer sentido para nós mesmos.

A concretização do sentido se construiu à medida que estudei e aprofundei meus conhecimentos sobre o tema de meu interesse e que compreendia como estava me tornando pesquisadora. Não tenho a pretensão de afirmar que tudo sei sobre os temas educação, trabalho e saberes, pelo contrário, percebo que ainda tenho uma caminhada a trilhar, mas com a certeza de que o farei com gosto.

Pesquisar colegas de trabalho, ainda que não tenhamos nenhum contato diário, não é tarefa fácil. Se, por um lado, já iniciamos a pesquisa com a vantagem de já termos algum conhecimento sobre a empresa, a sua organização e a sua cultura, por outro lado, esse prévio conhecimento pode impedir que escutemos a fala dos sujeitos pesquisados com um certo estranhamento de valores pré-estabelecidos. Esse receio de intercambiar minha visão acerca

¹ Refiro-me aos dois anos que cursei o mestrado em Educação da Unisinos.

do trabalho realizado no DMAE com a visão dos e das leituristas foi cuidadosamente monitorado e, no decorrer da pesquisa, percebia que, apesar de sermos colegas, pouco sabia sobre a realidade dos leituristas, pois o DMAE é uma organização grande e, infelizmente, fragmentada, fazendo com que pouco se saiba sobre o todo.

Não posso finalizar essa dissertação sem antes afirmar a satisfação que sinto ao chegar ao final da pesquisa e avaliar que atingi o objetivo proposto de compreender como e onde os leituristas do Departamento Municipal de Água e Esgotos constroem os saberes para o trabalho que realizam. No decorrer dessa dissertação acredito ter mostrado que a educação no trabalho também ocorre no serviço público, que os servidores públicos constroem saberes no trabalho e nas relações que estabelecem com os usuários.

Também acredito que fui além do objetivo proposto ao descobrir mais sobre a cidade que foi palco da pesquisa. No momento do estudo foi perguntado sobre a contribuição dos usuários para o serviço dos leituristas, mas não possuía noção do grau de importância dessas pessoas. Não é possível compreender o serviço público dissociado dos moradores da cidade, afinal o público está a seu serviço e interfere na sua vida, assim como os moradores interferem na gestão pública. Isto é, há uma inter-relação entre a esfera da vida privada e vida pública.

As cidades vivem e se constituem em função de seus moradores e Porto Alegre não foge à regra. Assim, os porto-alegrenses também constroem saberes sobre a cidade e seria, quem sabe, uma outra perspectiva de continuidade dessa pesquisa, ir em busca dos saberes que os cidadãos usuários dos serviços públicos constroem a partir do serviço que recebem. Seria um olhar diferente sobre o serviço público e sobre os moradores da cidade. Uma outra proposta seria investigar os saberes daqueles que ocupam cargos gerenciais dentro da gestão pública e analisar o quanto sabem a respeito dos saberes daqueles que gerenciam. Conhecer o que é percebido, como são vistos e recebidos os saberes dos trabalhadores pelas suas chefias.

Finalizo, reafirmando que o trabalho não é unicamente um espaço de produção; é também um local que possibilita trabalhadores e trabalhadoras se reconhecerem como tal e de se educarem para a vida. Assim, o DMAE também é um espaço onde a educação ocorre, onde os e as leituristas podem enriquecer a tarefa e a si próprios como seres humanos inacabados e também os trabalhadores que estão investidos em cargos de chefia.

Afinal, quem deveria prescrever o que deve ser o serviço público? A meu ver, seria um conjunto de fatores: a sociedade, a administração eleita pelo povo, a oposição política, a participação popular e os próprios servidores públicos. E por que não dizer que os servidores públicos deveriam ser os primeiros a serem escutados a respeito do que pensam e dos saberes que possuem sobre o serviço que executam para definir propostas de melhorias e de avanços no e para o trabalho. Propostas estas que visassem à qualidade dos serviços prestados e à do ambiente de trabalho.

O servidor público desempenha um duplo papel: além de ser o trabalhador que trabalha para os cidadãos da cidade é, também, um cidadão que vota, que vive na cidade, que também recebe os serviços públicos de água, esgoto, coleta de resíduos, coleta seletiva, iluminação pública, serviços de saúde e de educação. Por isso, penso que o servidor público deva ser o primeiro a querer melhorias no trabalho que presta à população e que deseje se livrar do estereótipo de servidor acomodado.

OBRAS CONSULTADAS

ABRAHÃO, Maria Helena Menna Barreto (org.). **A aventura (auto)biográfica: teoria e empiria**. Porto Alegre: EDIPUCRS, 2004.

ALBORNOZ, Suzana. **O que é trabalho?** 5. reimpr., 6.ed. de 1986. São Paulo: Brasiliense, 2002. (Coleção primeiros passos; 171).

ANTUNES, Ricardo. **Os sentidos do trabalho: ensaio sobre a afirmação e a negação do trabalho**. São Paulo: Boitempo Editorial, 1999.

ARROYO, Miguel. Revendo os vínculos entre trabalho e educação: elementos materiais da formação humana. In: SILVA, Tomás (org). **Trabalho, educação e prática social: por uma teoria da formação humana**. Porto Alegre: Artes Médicas, 1991.

_____. Pedagogia das relações de trabalho. In: **Revista Trabalho e Educação**, Belo Horizonte, n. 2, ago./dez. 1997.

_____. Educação e exclusão da cidadania. In: BUFFA, Ester; ARROYO, Miguel; NOSELLA, Paolo. **Educação e Cidadania**. 9. ed. São Paulo: Cortez, 2001 (Coleção Questões da Nossa Época; v. 19)

_____. Trabalho-educação e teoria pedagógica. In: FRIGOTTO (Org.). **Educação e crise do trabalho: perspectivas de final de século**. 6. ed. Petrópolis, RJ: Vozes, 2002.

BRANDÃO, Carlos Rodrigues. **O que é educação?** 42. reimpr., 1. ed. de 1981. São Paulo: Brasiliense, 2003.

CATTANI, Antônio Davi. Taylorismo. In: _____. **Dicionário crítico sobre trabalho e tecnologia**. 4. ed. rev. ampl. Petrópolis: Vozes; Porto Alegre: Ed. da UFRGS, 2002.

CHARLOT, Bernard. **Da relação com o saber: elementos para uma teoria**. Porto Alegre: Artes Médicas Sul, 2000.

_____. **Relação com o saber, formação dos professores e globalização: questões para a educação hoje**. Porto Alegre: Artemed, 2005.

CHAUÍ, Marilena. **Convite à filosofia**. 13. ed. São Paulo: Editora Ática, 2004.

CIAVATTA, Maria. O trabalho como fonte de pesquisa: memória, história e fotografia. In: FRIGOTTO, Gaudêncio; CIAVATTA, Maria (orgs). **A experiência do trabalho e a educação básica**. Rio de Janeiro: DP & A, 2002.

CUNHA, Maria Isabel da. **O professor universitário na transição de paradigmas**. Araraquara: JM Editora, 1998.

DEPARTAMENTO MUNICIPAL DE ÁGUA E ESGOTOS. **Relatório 40 anos**. Porto Alegre: Gráfica do DMAE, 2001.

DESAULNIERS, Julieta Beatriz. **Formação, competência e cidadania**. In: Revista Educação e Sociedade. Campinas, n. 59, 1997.

DOWBOR, Ladislau. **O que acontece com o trabalho?** São Paulo: SENAC, 2002.

DUARTE, Marisa. Privado e público. In: FIDALGO, Fernando; MACHADO, Lucília. **Dicionário da educação profissional**. Belo Horizonte: Universidade Federal de Minas Gerais: Núcleo de Estudos sobre Trabalho e Educação, 2000.

ELGUETA, Raúl; Peruzzotti, Enrique y Catalina Smulovitz (eds.). 2002. **Controlando la política: ciudadanos y medios en las nuevas democracias**. Rev. Cienc. Polít. (Santiago). [on line]. 2003, vol. 23, nº 2 {citado 22 septiembre 2005}, p. 287-288. Disponible em la WorldWidWeb: <http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=SO718-090X2003000200015&lng+es&nrm+isso>. ISSN 0718-090X. Acesso em: junho de 2005.

ENGUITA, Mariano F. **Trabalho, escola e ideologia: Marx e a crítica da educação**. Porto Alegre: Artes Médicas Sul, 1993.

FERREIRA, André. **Histórias do abastecimento de água em Porto Alegre**. Coordenação Unidade de Comunicação Social - DMAE. Porto Alegre: DMAE, 1991.

FERREIRA, Aurélio Buarque de Holanda. **Novo Dicionário da Língua Portuguesa**. Rio de Janeiro: Nova Fronteira, 1976.

FERREIRA, Dimas Enéas Soares. **Mecanismos de controle sobre o processo de orçamentação pública**. 2004. Disponível em <www.achegas.net/numero/vinteetres/dimas_ferreira_23.htm>. Acesso em: novembro de 2005.

FREIRE, Paulo. **Pedagogia da autonomia: saberes necessários à prática educativa**. São Paulo: Paz e Terra, 1996 (Coleção Leitura).

_____. **Pedagogia da esperança: um reencontro com a pedagogia do oprimido**. 6ª ed. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 1999.

FRIGOTTO, Gaudêncio. A dupla face do trabalho: criação e destruição da vida. In: FRIGOTTO, Gaudêncio; CIAVATTA, Maria (orgs). **A experiência do trabalho e a educação básica**. Rio de Janeiro: DP & A, 2002.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA:
 <<http://www.ibge.gov.br/cidadesat/default.php>>: Acesso em: setembro de 2005.

JACHETTI, Janete. A administração pública participativa na cidade educadora. In: **Cidade educadora: a experiência de Porto Alegre**. TOLEDO, Leslie; FLORES, Maria Luiza Rodrigues; CONZATTI, Marli (rgs). São Paulo: Cortez: Instituto Paulo Freire, 2004.

JOSSO, Marie-Christine. **Experiências de vida e formação**. São Paulo: Cortez, 2004.

JOVCHELOVITCH, Sandra. **Para uma tipologia dos saberes sociais: representações sociais, comunidade e cultura**. Porto Alegre: FAPERGS e PUCRS, 2000.

KUENZER, Acácia Zeneida. **Pedagogia da fábrica** as relações de produção e a educação do trabalhador. São Paulo: Cortez: Autores Associados, 1989.

_____. **Educação e trabalho no Brasil: o estado da questão**. Brasília: INEP: Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais, 1991.

_____. **Competência conhecimento e competências no trabalho e na escola**. 2002. Disponível <<http://www.senac.br/informativo/BTS/282/boltec282a.htm>>. Acesso em: outubro de 2005.

LEFÈVRE, Fernando; FEFÈVRE, Ana Maria Calvalcanti. **Discurso do sujeito coletivo: um novo enfoque em pesquisa qualitativa (desdobramentos)**. 2. ed. Caxias do Sul, RS: Educus, 2005.

LIBÂNEO, José Carlos. **Pedagogia e pedagogos, para quê?** 6. ed. São Paulo: Cortez, 2002.

MANFREDI, Silvia Maria. Trabalho, qualificação e competência profissional: das dimensões conceituais e políticas. In: **Revista Educação & Sociedade**, ano XIX, n. 64, set. 1998, Edição Especial.

MARX, Karl. **Textos econômicos**. Lisboa: Estampa, 1974.

MOREIRA NETO, Diogo de Figueiredo. **Mutações do direito administrativo**. 2. ed., atualizada e ampliada. Rio de Janeiro: Renovar, 2001. 351 p.

MOSQUERA, Juan José M.; STOBÄUS, Claus Dieter. O professor personalidade saudável e relações interpessoais. In: ENRICONE, Délcia (org). **Ser professor**. Porto Alegre: EDIPUCRS, 2001.

MOTTA, Paulo Roberto; BANDEIRA, Mariana Lima. **Responsabilidade pública: os reflexos da diversidade ética na gestão pública**. 2003. Disponível em <<http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/CLAD/clad0047608.pdf>>. Acesso em: setembro de 2005.

PERES, José Augusto de Souza. Serviço público e bem comum. In: WELS, Ana Maria Córdova. **Assessorias de comunicação social na esfera pública**. Disponível em <http://www.pucrs.br/famecos/geacor/texto11-03.html>. Acesso em: setembro de 2005.

PORTO ALEGRE. Lei 6. 203, de 03 de outubro de 1988, alterada pela Lei 6.412 de 09 de junho de 1989. Plano Classificado de Cargos dos Funcionários do DMAE.

ROPÉ, Françoise; TANGUY, Lucie (Orgs.). **Saberes e competências**: O uso de tais noções na escola e na empresa. São Paulo: Papirus, 1997.

SANTOS, Eloísa Helena. Trabalho prescrito e real no atual mundo do trabalho. In: **Revista Trabalho e Educação**, Belo Horizonte, n. 1, fev./jul. 1997.

_____. Trabalho prescrito, trabalho real. In: FIDALGO, Fernando; MACHADO, Lucília. **Dicionário da educação profissional**. Belo Horizonte:Universidade Federal de Minas Gerais:Núcle de Estudos sobre Trabalho e Educação, 2000.

SAVATER, Fernando. **O valor de educar**. Tradução de Mônica Stahel. São Paulo: Martins Fontes, 1998.

SCHWARTZAMAN, Simon. **A abertura política e a dignificação da função pública**. In: Castor, Belmiro Valverde et al. Estado e Administração Pública: reflexões. Brasília: SEDAP-PR/FUNCEP, 1987, 51-86. Disponível em < <http://www.schwartzman.org.br/simon/>>. Acesso em: junho de 2005.

SOUZA, Ivan Boere. Porto Alegre: cidade cuidadora!? In: **Cidade educadora: a experiência de Porto Alegre**. TOLEDO, Leslie; FLORES, Maria Luiza Rodrigues; CONZATTI, Marli (rgs). São Paulo: Cortez: Instituto Paulo Freire, 2004.

THOMPSON, Edward P. Tempo, disciplina de trabalho e capitalismo industrial. In: _____. **Costumes em comum**. São Paulo:Companhia das Letras, 1998.

VILLA, Fernando Gil. **La exclusión social**. Barcelona: Editorial Ariel, 2002.

VITÓRIA, Antônia. Qualificação do trabalhador. In: FIDALGO, Fernando; MACHADO, Lucília. **Dicionário da educação profissional**. Belo Horizonte:Universidade Federal de Minas Gerais:Núcle de Estudos sobre Trabalho e Educação, 2000.

WALDO, Dwight. O estudo da administração pública. 2. ed. Rio de Janeiro: Fundação Getúlio Vargas. In: WELS, Ana Maria Córdova. **Assessorias de comunicação social na esfera pública**. Disponível em <http://www.pucrs.br/famecos/geacor/texto11-03.html>. Acesso em: setembro de 2005.

WELS, Ana Maria Córdova. **Assessorias de comunicação social na esfera pública**. 2003. Disponível em <http://www.pucrs.br/famecos/geacor/texto11-03.html>. Acesso em: setembro de 2005.

XAVIER, Maria Luiza Merino. A modernidade: escola e disciplina para além das evidências. In: **Os incluídos na escola: o disciplinamento nos processos emancipatórios**. Tese de doutorado defendida em 27/01/2003, PPG/EDU/UFRGS.

ANEXOS

ANEXO A - Informações do Cargo Agente de Serviços Externos - Leiturista

ANEXO B - Cronograma de trabalho dos leituristas (set/2005)

ANEXO D - Termo de Consentimento

ANEXO A - Informações do Cargo Agente de Serviços Externos - Leiturista

Leituristas Cargos: Agentes de Serviços Externos Padrão: 4 Cargos criados: 215 Cargos providos: 201 Cargos vagos: 14 DVC: 124

Classe: Agente de Serviços Externos Grupo: Atividades complementares

Identificação: a) Código: AC-2.01.04

b) Referências: A, B, C e D

Atribuições:

Descrição sintética: Fazer apontamentos, dirigir e fiscalizar a execução de serviços braçais, proceder leituras de hidrômetros, supervisionar as subestações elevatórias.

Descrição analítica: Fazer leituras de hidrômetros e marcar o consumo de água; comunicar ao órgão competente as irregularidades que encontrar com respeito às instalações hidráulico-sanitárias; proceder a entrega a domicílio de avisos, comunicações e contas diversas; efetuar vistorias e levantamentos em instalações hidráulico-sanitárias; proceder o corte e o restabelecimento de água; fiscalizar o corte de água; emitir auto de infração; supervisionar o funcionamento das subestações elevatórias; proceder a leitura periódica com as respectivas anotações das indicações dos aparelhos instalados, tais como manômetros, amperímetros, voltímetros, medidores de vazão, de energia, etc.; controlar níveis de reservatórios; colher dados nas estações de tratamento; zelar pela limpeza e higiene das subestações de recalque, controlar a frequência da mão-de-obra fazendo registros necessários; elaborar boletins ou planilhas de produção, material e combustível consumido; distribuir, orientar e fiscalizar a execução de serviços; operar rádios transceptores; fazer comunicações relativas a assentamentos funcionais; responsabilizar-se pela manutenção, guarda e distribuição do material; expedir boletins de acidentes do trabalho; controlar estoques de materiais; executar tarefas afins.

Condições de trabalho:

a) Geral: carga horária semanal de 30 horas

b) Especial: o exercício do cargo exige a prestação de serviços à noite, sábados, domingos e feriados, bem como o uso de uniforme e equipamentos de proteção individual fornecidos pelo DMAE; sujeito a trabalho externo e desabrigado; atendimento ao público.

Recrutamento:

a) Forma: preferencial ou geral, a ser efetuada por área de especialização, de acordo com as necessidades dos serviços;

b) Requisitos:

1) Instrução formal: 5ª série do 1º grau

2) Idade: de 18 anos completos a 45 anos incompletos

3) Outros: conforme instruções reguladoras do processo seletivo

Ascensão funcional: conforme critérios estabelecidos nos regulamentos.

Lotação: em órgãos onde sejam necessárias à execução das atividades próprias do cargo

Lei 6203 de 03 de outubro de 1988 alterada pela Lei 6412 de 09 de junho de 1989

Plano Classificado de cargos dos funcionários do DMAE. Observação; Os textos adentrados são os originais, alterados pela adaptação à Lei 6309 de 28 de dezembro de 1988 que está adensada. – Julho de 1990

ANEXO B - Cronograma de trabalho dos leituristas (set/2005)

ANEXO C - Termo de Consentimento

TERMO DE CONSENTIMENTO

Estamos convidando o Senhor(a) para participar de entrevista ligada a pesquisa de mestrado em Educação cujo título provisório é: Saberes do servidor público: como se constituem os saberes para e no trabalho dos “leituristas”? sob a responsabilidade de Ângela Beatriz Cavalli Rodrigues, portadora do CIC 493288750-72, RG 3017232053, mestranda do Programa de Pós-Graduação em Educação da Universidade do vale do Rio dos Sinos - UNISINOS.

As entrevistas terão como objetivo identificar os saberes produzidos em situação de trabalho; descrever como tais saberes são desenvolvidos; verificar se os e as leituristas sentem-se contemplados com as propostas de qualificação oferecidas pela autarquia; saber o que os e as leituristas pensam a respeito do seu trabalho; estabelecer relações entre os saberes prescritos e os saberes produzidos diretamente em situações de trabalho; a partir da pesquisa realizada, proporcionar aos leituristas a possibilidade de identificarem seus processos formativos, melhorarem a tarefa e darem-se conta de como se formam ao longo da vida e do trabalho.

A sua participação é totalmente voluntária, ficando estabelecido que não haverá despesas ou compensações financeiras durante ou após o resultado da pesquisa e a qualquer momento o participante está livre para deixar de participar da mesma. Asseguro que todas as informações contidas nas entrevistas serão tratadas com o máximo sigilo e a sua identidade não será revelada e que o resultado da pesquisa será devolvido aos participantes.

CONSENTIMENTO PARA A ENTREVISTA

Eu, _____ estou plenamente de acordo em participar da entrevista, estando ciente que os dados coletados serão utilizados com finalidade de pesquisa, respeitando todos os preceitos da ética.

Telefone e/ou correio eletrônico para contato: _____

Data: ____/____/____.

Assinatura:

Pesquisadora responsável: Ângela Beatriz Cavalli Rodrigues
Programa de Pós-Graduação em Educação da UNISINOS