

**7º Simpósio de Ensino de Graduação****LINGUAGEM E INTERAÇÕES NO XEROX GALERIA UNIMEP****Autor(es)**

LAIRA VIEIRA GOMES

Co-Autor(es)

GEISIANE CARVALHO DE LIMA
MÔNICA RAMSAUER SCUDELLER
VIVIANE BENYSEK DOS SANTOS
REGINA ZANELLA PENTEADO
REGINALICE CERA DA SILVA**Orientador(es)**

REGINALICE CERA DA SILVA, REGINA ZANELLA PENTEADO

1. Introdução

A disciplina Fonoaudiologia em Espaços Sociais - oferecida no 3º semestre do Curso de Fonoaudiologia da UNIMEP - busca propiciar aos alunos conhecimento teórico-prático a respeito da organização e funcionamento de diferentes espaços sociais que comportam a ação da Fonoaudiologia, bem como observar e discutir as interações e as práticas discursivas e a linguagem que ali se constroem com vistas à elaboração de ações transformadoras voltadas à promoção da saúde e melhoria da qualidade de vida (UNIMEP, 2009).

Tais propósitos atendem às Diretrizes Nacionais Curriculares (BRASIL, 2002) para as profissões da saúde, para as quais o Curso de Fonoaudiologia da UNIMEP propõe inovações metodológicas e novos cenários de práticas que permitem transformar as relações de ensino-aprendizagem, formar sujeitos autônomos, críticos e reflexivos, com competências e habilidades exigidas para atuar na realidade concreta (SILVA, 2006).

No campus universitário da UNIMEP Taquaral, o Xerox da Galeria é um espaço social de trabalho e de atendimento que tem como cliente a comunidade universitária (alunos, docentes, funcionários e visitantes) e se destina a realização de cópias, encadernações, plastificações e impressões de textos das pastas de disciplinas dos professores. Trata-se, portanto, de um espaço social possível para as investigações das relações entre linguagem, interação, comunicação, trabalho e relações sociais.

2. Objetivos

Apresentar os resultados do trabalho de observação realizado junto ao Xerox Galeria UNIMEP - Campus Taquaral, disciplina Fonoaudiologia em Espaços Sociais.

3. Desenvolvimento

O Xerox Galeria UNIMEP - Campus Taquaral foi um dos espaços sociais observados por um grupo de alunas ao longo da disciplina Fonoaudiologia em Espaços Sociais, no 1S 2009.

Foram realizadas 3 visitas de observação – autorizadas pela gerencia –durante as quais foi possível dialogar e entrevistar funcionárias e clientes. As observações foram orientadas por um roteiro, com questões previamente elaboradas pelas docentes que incluía aspectos como: impressões percebidas; vocação social do espaço observado; sujeitos envolvidos, necessidades, interesses, conflitos e condições em jogo; comunicação e formas de linguagem; relação entre espaço físico e a interação/linguagem/comunicação; relações entre linguagem, constituição do sujeito, formação da cidadania e qualidade de vida; propostas de melhorias. Os dados de observação foram registrados em forma de diário de campo e problematizados em sala de aula, quando eram realizadas buscas teóricas que orientavam nova observação. No final foi elaborado um relatório apresentado para a disciplina.

O foco da observação recaiu sobre a linguagem (oral, escrita, voz, expressão corporal) no contexto das interações que se desenvolvem neste espaço social.

4. Resultado e Discussão

Trata-se de um espaço de trabalho delimitado por um balcão em forma de U que abriga várias máquinas para cópias, encadernação e outros, dois computadores para a impressão de apostilas das pastas de disciplinas (local onde cada professor tem sua pasta e deixa material para os alunos imprimirem e usarem em aula) e conta com um sistema de atendimento por senhas, através de um mostrador de senhas digital.

O local tem pouco ruído interno, decorrente apenas dos aparelhos de ventiladores e das máquinas em funcionamento, bem como da ação de abrir e fechar gavetas e armários. Entretanto, nos momentos de intervalo das aulas há intenso ruído externo, decorrente da circulação e fala dos alunos no Espaço Galeria. Eventualmente há apresentação de grupos musicais e bandas no teatro de arena, defronte ao xerox.

Há alguns horários de picos nos atendimentos com aumento no volume de trabalho, quando há muitas pessoas para serem atendidas e com grandes quantidades de cópias cada uma, especialmente no período noturno, no horário do início das aulas (19h 20min) e na hora do intervalo (das 20h 50min às 21h 10min). Nestes momentos aumenta bastante o fluxo de usuários do xerox, com pessoas do lado de dentro e várias esperando o atendimento do lado de fora; há tumulto e sobrecarga das atendentes, motivados pela pressa dos alunos, preocupados em perder aula para obter os serviços de cópias.

A análise da observação mostrou a linguagem corporal dos alunos que evidenciaram com suas posturas: cansaço (alunos debruçados no balcão com a mão no queixo), impaciência (batendo os pés no chão e os dedos das mãos no balcão), ansiedade (inquieta, a todo momento olhando o número para ver se estava chegando sua vez) e contrariedade (o rosto modificado, cara feia, olhares distantes). Nota-se que estas se relacionavam à insatisfação pela demora no atendimento.

As linguagens oral e corporal são a base da relação cliente/atendente e do atendimento e se caracteriza por ser rápida, curta e direta:

Aluno: Quero uma cópia desse capítulo.

Atendente: todas as páginas?

Aluno: (silêncio; balança a cabeça afirmativamente).

Atendente: (Faz o serviço e entrega as cópias) Três reais...

Aluno: (paga e sai)

Quando entrevistadas em relação à comunicação e relacionamento com os clientes, a supervisora das atendentes responde:

Supervisora: “Os alunos da noite vêm para a faculdade já cansados, pelo fato de trabalharem de dia, então alguns nem nos olham direito e nem nos cumprimentam. Portanto a relação é mínima. Já alguns chegam, brincam e dizem boa noite. Nesses casos cabe até a uma breve risadinha.”

Nota-se que a comunicação é precária e que as possibilidades expressivas e de linguagem vem sendo sub-utilizadas. A comunicação com os clientes não recebe a devida importância por parte das atendentes - um cumprimento cordial ou um sorriso não integram as posturas de atendimento ao cliente e são “economicamente” empregadas somente quando a iniciativa de simpatia provém do cliente. Isso sugere demandas e necessidades de desenvolvimento da expressividade e aprimoramento da comunicação nas relações profissionais, orientadas na perspectiva da atuação fonoaudiológica em empresas. Esta está voltada para profissionais de diversos setores e atividades em que utilizam a voz e a comunicação oral e escrita como ferramenta das relações sociais e de trabalho. Tal atuação focaliza o desenvolvimento e aprimoramento das habilidades comunicativas na situação de trabalho e a preocupação com a

promoção da saúde dos profissionais (CARRASCO, 2001; ALGODOAL e ALLOZA 2004).

Em relação ao atendimento a pessoas com necessidades especiais, a supervisora foi entrevistada:

Supervisora: “Cadeirante entra pela porta ao lado (da pasta de disciplinas) e é atendido por ali, pois o local facilita a locomoção, deficientes visuais geralmente vem acompanhados de colegas que tiram as cópias pra eles e eu não me lembro de ter atendido algum aluno deficiente auditivo”

Uma aluna deficiente visual foi entrevistada em relação às condições de atendimento no xerox e forneceu o seguinte relato:

Aluna deficiente visual: *Uma vez eu precisava tirar uma cópia de uma apostila que peguei emprestado com uma amiga, essa apostila estava impressa em folhas de rascunho ou seja de um lado estava o texto que me interessava e do outro lado era o rascunho, coisa que não me importava, expliquei para atendente que eu queria o Xerox apenas da parte do texto que o outro lado era apenas rascunho, ela disse ok, quando ela voltou com as cópias, eu senti que a apostila estava cheinha aí perguntei a ela se ela tinha tirado apenas das paginiais que falei, ela disse que tinha tirado de todas as paginas, disse que não queria as paginas do rascunho, ela me disse a cópia está aí o valor é tanto. Depois disso nunca mais utilizei o Xerox, utilizo uma papelaria que fica ao lado de casa.*

O relato da aluna mostra o despreparo da atendente em relação à comunicação com essa pessoa que apresentava necessidades especiais, com impactos negativos e prejuízos para o aluno e para a empresa – que acaba perdendo um cliente - confirmando a necessidade de desenvolvimento e aprimoramento em relação a estes aspectos.

A comunicação visual (que poderia ser feita mediante o uso de placas, cartazes, banners e/ou painéis informativos) também é precária. Falta informação sobre aumentos de preços e sobre atendimento preferencial, realizado para gestantes, idosos, professores e funcionários, gerando conflitos, desagradados e constrangimentos nas relações com os clientes.

5. Considerações Finais

A comunicação e a linguagem nas relações entre atendentes e clientes se mostraram precárias em diversos aspectos (linguagem oral, voz, corporal, escrita, visual e Libras), com prejuízos para a qualidade das interações e dos serviços prestados, além de desagradados aos clientes. A Fonoaudiologia poderia contribuir para a melhoria da comunicação, linguagem e interação entre atendentes e clientes.

Referências Bibliográficas

ALGODOAL, J. & ALLOZA, R. G. Voz na empresa. In: Ferreira, L. P. Tratado de Fonoaudiologia. São Paulo: Editora Roca, 2004, cap. 15.

BRASIL. Resolução CNE/CES5/2002. Estabelece as Diretrizes Curriculares Nacionais para o curso de graduação em Fonoaudiologia. Diário Oficial da União. Brasília, 9 de Fevereiro de 2002.

CARRASCO, M. do C. O. Fonoaudiologia Empresarial. São Paulo: Lovise, 2001.

SILVA, Reginalice C. - Problematizando o ensino do SUS no Curso de Fonoaudiologia da UNIMEP. Trabalho de Conclusão do Curso de Especialização em Ativação de Processos de Mudança na Formação Superior de Profissionais de Saúde oferecido pela ENSP-Fiocruz em parceria com o Ministério da Saúde. São Paulo, 2006.

UNIMEP. Plano de Ensino da disciplina Fonoaudiologia em Espaços Sociais ministrada pelas docentes Regina Z. Pentead e Reginalice Cera da Silva. Piracicaba, 2009.

Anexos





ORIGINAL

GRÁFICA RÁPIDA

Tel/Fax: (19) **3424.4786**

e-mail: copiadora.original@uol.com.br