

**O VISÍVEL E O INVISÍVEL NA PRODUÇÃO E LEGITIMAÇÃO DE SABERES EM
SITUAÇÕES DE TRABALHO: REFLEXÕES EM TORNO DE SABERES DE
LEITURISTAS DE HIDRÔMETROS**

**THE VISIBLE AND THE INVISIBLE IN THE PRODUCTION AND LEGITIMIZATION
OF KNOWLEDGE IN WORK PLACE BASED CONTEXT: REFLECTIONS ON THE
KNOWLEDGE OF THE HYDROMETERS READERS**

RODRIGUES, Ângela Beatriz Cavalli¹
FISCHER, Maria Clara Bueno²

RESUMO

As reflexões aqui abordadas resultam de uma pesquisa sobre os saberes que leitores de hidrômetros produzem na sua atividade de trabalho. As dimensões de visibilidade e de invisibilidade presentes na produção e legitimação destes saberes são discutidas especialmente através da apresentação e análise de um instrumento de trabalho conhecido pelos trabalhadores como *ferro* ou *ferrinho*.

Palavras-chave: Saberes; trabalho; servidor público; biografias formadoras e ergologia.

ABSTRACT

This article is about the knowledge produced by civil servants that read hydrometers. An instrument used by them known as "the iron" is particularly focused to develop the article central issue which is related to the interested dialectic of the (in) visibility of the knowledge produced by workers in working activities.

Keywords: Knowledge; work; formative biographies and ergology.

¹ Assistente Administrativo.

² Doutora em Educação, Professora do PPG em Educação da Universidade do Vale do Rio dos Sinos - UNISINOS/RS.

INTRODUÇÃO

A produção e legitimação de saberes em situação de trabalho vêm se constituindo num objeto de investigação no campo de estudos Trabalho e Educação³. Matrizes teóricas, práticas sociais e posicionamentos políticos e ideológicos vêm se encontrando e se desencontrando na construção deste objeto. Muitas perguntas instigam pesquisadores, educadores, trabalhadores e formuladores de políticas públicas: por que, afinal, se quer legitimar os saberes produzidos em situação de trabalho? Para quê? Para quem? Como? Qual o lugar da instituição escola e de processos formativos internos às organizações de trabalho no contexto do debate sobre produção e legitimação de saberes para e no trabalho?

O tema é por nós analisado a partir dos resultados de uma pesquisa⁴ realizada na cidade de Porto Alegre, capital do Rio Grande do Sul, no Departamento⁵ responsável pela coleta, tratamento e distribuição de água para os moradores da cidade e pela coleta e tratamento de esgoto cloacal. O foco da pesquisa foi a produção de saberes produzidos em situação de trabalho pelos responsáveis pela marcação do consumo de água da cidade. Estes trabalhadores são conhecidos como leituristas. Para ilustrar nossa reflexão destacamos, neste artigo, o *ferro* ou *ferrinho*, que é um instrumento de trabalho criado por estes trabalhadores no exercício de sua função.

À época da pesquisa, em 2005, eram noventa e dois os leituristas que trabalhavam no Departamento. Deste total, cinquenta e quatro exerciam atividades externas de leitura de hidrômetros, outras internas no Departamento ou, ainda, funções de gestão em cargos de chefia. Foram treze os sujeitos entrevistados: nove homens, quatro mulheres. Entre estes treze leituristas, foram, também, entrevistados os chefes que já haviam trabalhado na função de ler hidrômetros. Deste total, três exerciam a atividade há mais de dez anos e, os demais, de três a cinco. O ingresso destes trabalhadores no Departamento ocorreu por meio de concurso público para o cargo de Agente de Serviços Externos, mas a atividade de ler hidrômetros simbolicamente se sobrepôs e eles ficaram conhecidos como 'leituristas'. Para este cargo é exigido, no mínimo, a conclusão da quinta série do Ensino Fundamental. Dois deles concluíram a quinta série; um o Ensino Fundamental completo; quatro o Ensino Médio e seis estavam cursando, ou já haviam concluído, o Ensino Superior.

Quanto à metodologia utilizada para a realização da pesquisa, as principais fontes de dados foram as entrevistas semi-estruturadas, os dois momentos de acompanhamento *in loco* de leituristas na realização de suas tarefas e leitura e a análise de documentos do Departamento.

³ Para uma contextualização da temática em questão no campo Trabalho e Educação consultar, especialmente, o artigo de Santos (2003).

⁴ Pesquisa em nível de Mestrado, na área da Educação que resultou na dissertação intitulada de "Um olhar sobre a constituição dos saberes do trabalho dos leituristas de hidrômetros" defendida e aprovada em março de 2006.

⁵ O Departamento trata-se, na realidade, de uma Autarquia Municipal da cidade de Porto Alegre, sendo seus trabalhadores são, na maioria, funcionários públicos municipais regidos por Lei Estatutária.



As informações obtidas nas entrevistas foram sistematizadas o mais próximo possível da proposta metodológica do Discurso do Sujeito Coletivo – DSC. De acordo com Lefèvre (2005) esta metodologia se constrói através da identificação de um discurso emitido o qual se poderia chamar de primeira pessoa do singular. Trata-se, no entanto, de um eu sintático que, ao mesmo tempo em que sinaliza a presença de um sujeito individual do discurso, expressa uma referência coletiva na medida em que esse eu fala por uma coletividade. O DSC serviu para tratar dos grandes temas da pesquisa - educação, trabalho, saberes para e no trabalho - de modo a se identificar o pensamento coletivo dos sujeitos pesquisados. Mesmo assim, buscou-se analisar e explicitar a singularidade das vivências dos indivíduos.

Os resultados da pesquisa foram apresentados e debatidos com os entrevistados e com os leituristas do Departamento que não participaram diretamente da pesquisa no seu local de trabalho. Este momento foi de extrema importância para quem a realizou e, também, para os próprios entrevistados. Foi um momento dos trabalhadores perceberem que possuem condições de discutir com seus pares o que têm feito e aprendido na realização de suas atividades e as transformações que vêm ocorrendo nas relações de trabalho, decorrentes também de sua ação cotidiana. Para nós pesquisadoras, este momento marcou o encerramento de uma etapa em que pudemos avaliar que a devolução dos resultados da pesquisa para trabalhadores pode efetivamente contribuir para o aprofundamento de processos de reconhecimento de sua criação no cotidiano do trabalho e, ainda, para a luta pela legitimação do saber aí produzido.

BIOGRAFIAS FORMADORAS E ERGOLOGIA NO DESVELAMENTO DOS SABERES DO TRABALHO

Do ponto de vista teórico, as reflexões apresentadas aqui se apoiam em estudos que afirmam as biografias dos sujeitos como formadoras (JOSSO, 2004) e em outros estudos oriundos do campo da ergologia (SCHWARTZ, 2003a, 2003b). Estas concepções teórico-metodológicas contribuíram para estudarmos os saberes produzidos nas vivências cotidianas dos trabalhadores. Buscamos identificar e analisar as experiências de vida e de trabalho que os leituristas tiveram e julgaram ser importante para a tarefa que hoje realizam: ler hidrômetros. Adicionalmente, adotamos a perspectiva teórica que reconhece a atividade de trabalho como histórica e, com base neste pressuposto, identificar e analisar a ação e o saber produzido pelo trabalhador para além do que lhe é prescrito.

A proposta de Josso (2004), ao ser assumida na investigação, contribuiu para que o sujeito pesquisado refletisse e tomasse consciência do seu processo de formação ao longo da vida. Segundo a autora, ao repensarmos e refletirmos sobre vivências marcantes de nossa história singular, podemos transformá-las em experiências propriamente formadoras. Rememorar o já vivido é olhar o que passou e analisar a sua influência no momento atual. No caso da pesquisa, na atividade de trabalho que hoje os sujeitos realizam. Este exercício contribuiu diretamente para que os leituristas identificassem a atividade do trabalho e a si mesmos como seres históricos e singulares. Além disso, ofereceu subsídios para que pudessem entender melhor as razões das facilidades e das dificuldades enfrentadas atualmente na realização de suas atividades de trabalho.

Perguntar aos trabalhadores se as atividades que realizam atualmente sofrem influências de vivências de trabalho anteriores foi uma oportunidade criada para pensarem sobre suas vidas e localizarem vivências significativas para o trabalho que hoje realizam como leituristas. Foi um momento criado para que ressignificassem as suas vivências anteriores. Ficou clara, por exemplo, a importância que dão ao bom relacionamento que devem estabelecer com os usuários e que, para a maioria deles, ter trabalhado anteriormente em atividades com público ajudou muito no desempenho de suas atividades atuais. Esses trabalhadores sabem que na atividade de ler hidrômetros o contato com o usuário é inevitável e estar preparado para lidar com ele facilita essa relação e o aprendizado da tarefa em si mesmo. A memória de vivências correlatas é ativada e saberes daí oriundos são reelaborados em função dos desafios atuais.

Entrar no Departamento 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 Departamento porque a abordagem dá uma experiência com o público. Tem que ter jogo de cintura com o usuário, eu tenho facilidade para conversar com ele (público). (DSC 2)⁶

É tal o valor que os pesquisados atribuem a esta dimensão do trabalho – contato com os usuários – que dois deles chegaram a declarar que não possuíam vivências anteriores de trabalho que pudessem contribuir para as atividades cotidianas de ler hidrômetros porque não havia, nestes casos, atendimento ao público.

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).

Dos estudos com inspiração na ergologia tomamos, além de Yves Schwartz (2000, 2003 a, 2003 b), autor estudado de forma inicial, as reflexões de Eloisa Santos

⁶ Conforme dito no texto, a pesquisadora utilizou-se do Discurso do Sujeito Coletivo - DSC para tratar dos grandes temas da pesquisa e para identificar o pensamento coletivo dos sujeitos pesquisados, mas preocupou-se também com a singularidade das vivências destes indivíduos. Assim, as falas transcritas para o texto quando coletivas estão identificadas pela abreviatura "DSC" seguida do número da fala e, as falas individuais, identificadas pela palavra "leiturista" e numeradas de 1 a 13 que é a quantidade de sujeitos que foram entrevistados.

(1997, 2000). Este campo de conhecimento estuda a atividade humana e convoca diversas disciplinas como a Economia, a Ergonomia, a Psicologia, a Lingüística, a Filosofia, a Sociologia para estudar este objeto. Estudamos estes autores com o objetivo de ampliar e, ao mesmo tempo, focar a investigação na atividade real de trabalho dos leituristas, para além da prescrição para o trabalho. Estes estudos permitiram, por exemplo, dar visibilidade à singularidade e historicidade da sua atividade de trabalho. Neste sentido, a descoberta e a análise do instrumento de trabalho criado por eles, denominado de *ferro* ou *ferrinho*, foi algo paradigmático.

O *ferrinho* é um pedaço de cano de pequeno diâmetro com, aproximadamente, um metro de comprimento que é utilizado pelos trabalhadores quando estão executando a tarefa de ler hidrômetros. Este instrumento, totalmente visível para quem realiza ou acompanha o seu cotidiano de trabalho, carrega em si o saber coletivo e histórico dos leituristas e, ao mesmo tempo, a singularidade de cada trabalhador no uso e na recriação permanente do mesmo. Denominado pelo grupo com os nomes de *ferro* ou *ferrinho*, as entrevistas e a observação revelaram um uso singular do mesmo, que varia conforme os desafios cotidianos enfrentados nas diferentes regiões da cidade de Porto Alegre.

A pesquisa realizada inscreve-se, então, no contexto de alguns estudos da área Trabalho e Educação que manifestam um esforço de alguns estudiosos no sentido de retomar alguns conceitos e idéias básicas de Marx. Estes estudos têm reafirmado e, ao mesmo tempo, problematizado suas contribuições sobre os conceitos de trabalho abstrato e de trabalho concreto e a discussão sobre as relações entre subjetividade e trabalho. De acordo com Santos (2003),

a retomada do conceito de trabalho em Marx leva à distinção entre trabalho abstrato e trabalho concreto, à relação entre objetividade/subjetividade, o que vai permitir tratar as situações de trabalho como um espaço de reprodução das leis do capital mas, também, e igualmente importante, da expressão de uma subjetividade transgressora.

Algumas pesquisas que assumem a perspectiva acima vão encontrar na Ergonomia o conceito de atividade e a diferença entre trabalho prescrito e trabalho real, que permitem aprofundar o conhecimento sobre o mundo do trabalho e a experiência dos trabalhadores realçando a produção, mobilização, organização e formalização do saber do trabalhador. Os aportes da Ergologia permitem considerar toda a situação de trabalho como espaço de transgressão de normas estabelecidas e de renormalização produzida pelos sujeitos no trabalho. Espaço de produção, mobilização, organização e formalização de saberes, espaço de manifestação de singularidades que não deixam se aprisionar, absolutamente, pelos ditames do capital. Espaço onde cada sujeito vive um “uso de si por si mesmo” e um “uso de si pelo outro”. (SANTOS, 2003, p. 35-36).

O FERRINHO (IN) VISÍVEL: UM SABER COLETIVO A SER CONCEITUADO E FORMALMENTE LEGITIMADO

O Departamento, onde trabalham os sujeitos pesquisados, foi criado em 1961 e, desde então, adota basicamente o modelo taylorista de organização do processo de trabalho, de relações sociais e sistema de remuneração. Mesmo que inicialmente aplicado à indústria, este modelo difundiu-se para praticamente todas as atividades, inclusive nas empresas e poder público.

Coerente com o taylorismo, as atividades de trabalho dos leituristas são hierarquizadas e prescritas. Cada tarefa corresponde a um posto de trabalho e há

um elevado número de chefiás. O trabalho prescrito dos leituristas consiste fundamentalmente nas tarefas de fazer leituras de hidrômetros e marcar o consumo de água; comunicar as irregularidades que encontrar em relação às instalações hidráulico-sanitárias ao órgão competente e entregar nos domicílios avisos e comunicações. Para realizarem tais prescrições eles percorrem diariamente, uniformizados, todas as ruas da cidade munidos do coletor de hidrômetros e do *ferrinho*, instrumento criado por eles.

Isso (o ferro) 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 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 os leituristas usam que é criação deles?

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).

Uma prescrição pode estar materializada na descrição formal das atribuições de uma função, nas orientações prévias determinadas por gestores do trabalho ou mesmo pelo próprio indivíduo. Sabe-se, porém, que uma prescrição não abrange toda a ação e conhecimento realmente necessário para a realização da atividade. É justamente neste intervalo que acontece o inesperado, em que o trabalhador também faz uso de si, pois o trabalho ao ser executado nunca corresponde fielmente ao concebido originalmente.

Há sempre um espaço entre aquilo que é da ordem da prescrição - um plano que é elaborado pelo próprio sujeito ou por outrem - e a realização desse plano. Nenhuma realização é idêntica à prescrição. Fica sempre um espaço que é preenchido por alguma coisa que não estava prevista antes e que vem somar-se ou restar, em relação àquela prescrição, apontando elementos para novas realizações, novos atos futuros de criação (SANTOS, 2000, p. 66).

Na realização da atividade o trabalhador enfrenta novos desafios e toma decisões negando, afirmando e/ou ampliando o que lhe é prescrito. Aquele que executa a tarefa conhece e, em algum nível, mesmo no contexto de alienação do trabalho capitalista, se reconhece no processo e no produto de seu trabalho e sente-se responsável e capaz de produzir mudanças no mesmo.

Legitimar saberes do trabalho é exatamente reconhecer que existe uma lacuna entre o prescrito e o realizado. Para Schwartz (2003a) o que ocorre na atividade de trabalho é a própria materialização do inacabamento e, portanto, da afirmação da capacidade humana de transformação, tantas vezes afirmada por Paulo Freire em toda a sua obra. Tal abertura para a criação é a fonte dos saberes que vão se produzindo e se modificando no trabalho. Tornar visível o novo que se produz no

cotidiano do trabalho é reconhecer que, ao contrário do que propunha o taylorismo, o trabalhador pensa e que a atividade de trabalho não é totalmente previsível.

Segundo Schwartz (2003a), os saberes do histórico, produzidos nas atividades vivas do trabalho, tendem à socialização e à transmissão, devido ao seu caráter mais ou menos coletivo. Quando um trabalhador socializa idéias, produzidas na ação, com seus pares, ele favorece que o mesmo aconteça com seus companheiros de trabalho, legitimando com o grupo saberes advindos da experiência. É um saber coletivo que vai se produzindo. No instante em que cada leitorista comenta com seus pares sobre o trabalho realizado diariamente e o que pensa sobre o mesmo vai tecendo um saber coletivo que, sem que se saiba exatamente o momento, por vezes, se materializa num novo objeto ou numa nova forma de organizar o processo de trabalho. De forma dinâmica o saber coletivo vai modificando a atividade singular de cada sujeito.

Pensamos que, mesmo de forma limitada, tornar visível e formalmente legitimados os saberes produzidos em situação de trabalho está diretamente associado com a possibilidade potencial de aprofundar a qualificação e valorização das tarefas e dos trabalhadores. Para nós, a problemática da invisibilidade do trabalho realizado e sua direta relação com o tema da produção, mobilização e legitimação de saberes em situação de trabalho, diz respeito às relações sociais e à organização do processo de trabalho e, também, ao sistema de remuneração e, portanto, à qualidade no e do trabalho. No caso do serviço público, isso é particularmente relevante porque pode repercutir diretamente na qualidade de vida da população. É o caso do *ferrinho* (in) visível que passamos a descrever e analisar a seguir.

O *ferrinho*, conforme já anunciado, é uma tecnologia produzida no cotidiano do trabalho que materializa um verdadeiro saber dos leitoristas. Diz muito do que é a atividade realizada e das relações de trabalho em que os e as leitoristas estão inseridos e implicados. Este instrumento que serve para auxiliar e facilitar a leitura de hidrômetros está presente há muito tempo na vida desses sujeitos e é imprescindível para a realização da tarefa viabilizando, conseqüentemente, a arrecadação financeira do Departamento.

Ao lado, o *ferro*, produzido pelos leitoristas de hidrômetros, acabou se transformando num instrumento de trabalho e num companheiro.



Os prédios da cidade de Porto Alegre estão protegidos por grades altas, muros e portões, impedindo a entrada dos leitoristas no pátio das casas e edifícios. Além

disso, não raro, no interior das residências, os hidrômetros estão instalados em locais de difícil acesso. Para realizarem seu trabalho os leituristas amarram, em uma das extremidades do *ferrinho*, uma esponja e um pedaço de espelho e, munidos desse instrumento de trabalho, levantam a tampa do relógio, limpam o vidro e lêem os números refletidos no espelho. Utilizam-no, ainda, para se defenderem de cachorros e se apoiarem para subir e descer morros.

O *ferrinho* fala de uma questão maior. Fala de uma cidade que cresce e se estrutura, muitas vezes de forma caótica por falta de políticas públicas e recursos, não obedecendo ao prescrito pelo Plano Diretor.

**Dia-a-dia do trabalho dos e das leituristas:
difícil acesso aos hidrômetros e casas gradeadas e**



O crescimento da cidade em áreas como encosta de morros e barrancos; o gradeamento das casas e estabelecimentos comerciais; a ausência dos moradores para facilitar o acesso aos hidrômetros são exemplos das dificuldades enfrentadas diariamente pelos leituristas. Estes trabalhadores percebem essas modificações e, por não poderem interferir diretamente nestas questões, buscam outros meios para a realização das suas tarefas. Inventam caminhos para realizar a tarefa.

A gente tem uma varinha que é nosso instrumento de trabalho, nós mesmos as produzimos, a gente consegue elas [varas] de alguma forma. A gente usa a varinha pra várias coisas, para se defender dos cachorros quando necessário, para poder levantar a tampa do relógio quando for dentro do pátio; facilita um pouco para gente. Na ponta da varinha a gente amarra uma esponja para poder limpar o relógio também. No início foi horrível, recusava-me a sair com o *ferrinho*, é uma vergonha, não é material de trabalho, mas facilita. Sem aquele *ferrinho* 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 *ferrinho* [referindo-se aos outros *ferrinhos*], 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 leiturista é uma caneta (DSC 30).

Eu uso o *ferrinho*, 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).

Toda atividade humana

é sempre, e em todos os graus imagináveis entre o explícito e o não-formulado, entre o verbo e o corpo, entre a história coletiva e o itinerário singular, o lugar de um debate incessantemente reinstaurado entre normas antecedentes a serem definidas a cada vez em função das circunstâncias e processos parciais de renormatização, centrados na entidade atuante e que remetem ao que acima chamamos de “lógicas a montante” (SCHWARTZ, 2003b, p. 135).

Esse instrumento de trabalho não é reconhecido oficialmente e, portanto, não é fornecido pelo Departamento como são, por exemplo, o coletor, a bobina e o uniforme. Os funcionários do setor contam que isso ocorreu porque, certa vez, um leiturista usou o ferro para se defender de cachorro que iria atacá-lo e o dono do cão fez uma reclamação à direção do Departamento. Na prática, no entanto, o instrumento continua sendo usado e é imprescindível para a realização do trabalho. É um saber que, ao mesmo tempo, é legitimado e não legitimado, visível e invisível.

OS LEITURISTAS E A CIDADE: NO EXERCÍCIO DA ATIVIDADE O DESENVOLVIMENTO DE SABERES DE CIDADANIA

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 leiturista 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. (DSC 4).

O crescimento da cidade tem reflexo direto nas atividades de ler hidrômetros, seja para facilitar o serviço ou para dificultá-lo. Mas não é só isso. Os trabalhadores, ao percorrerem as ruas da cidade sentem, pensam sobre ela; enfim aprendem sobre a sua cidade. São servidores públicos e cidadãos. Pouco de tudo que refletem sobre a cidade é conhecido. Muito conhecimento se perde. Pensemos sobre a rica experiência e informação esses sujeitos obtêm circulando na cidade e conversando com os usuários! O leiturista, sem ter necessariamente consciência, representa de alguma forma, o poder público e está em contato direto com a população. Além disso, os dramas da vida de muitos usuários são presenciados por aquele que, todo o mês, vai a campo fazer a leitura do hidrômetro. Mais do que presenciados, muitas vezes precisam ouvir, opinar e mesmo agir. Neste processo vão desenvolvendo habilidades e saberes muito além do que originalmente se esperaria para o puro e simples exercício da função.

Na realidade é a rua o local onde os leituristas aprendem a ser bons observadores para poder localizar o relógio e também para saberem como lidar com as pessoas, com os cães, com as intempéries do nosso clima.

Os usuários além de fazerem exigências relacionadas ao produto consumido, aproveitam, alguns, a oportunidade de mensalmente encontrar com o leiturista para, não raro, desabafar problemas de ordem pessoal. Em situações como esta, o leiturista deve saber lidar com a situação a fim de não demonstrar desinteresse pelo problema do usuário e também não interferir na vida pessoal do mesmo. A rua, o pátio das casas dos cidadãos é o local de trabalho do leiturista e acreditamos que estes exercem um papel importante na qualificação dos 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.

Outros assuntos ligados à cidadania podem ser percebidos na seguinte fala dos leituristas: “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. E estes trabalhadores reconhecem que os impostos pagos pelos usuários devem retornar à cidade, beneficiando a todos que nela habitam.

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).

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”. (DSC 4)

Assim, não há como negar que, para se conhecer o trabalho, faz-se necessário conhecer o que sabem e pensam aqueles que o executam (SCHWARTZ, 2000). Para compreender os locais de trabalho e o que lá acontece, faz-se necessário conhecer e compreender os saberes e, direta ou indiretamente, a que os trabalhadores atribuem valor. Para entender, então, como ocorre a produção dos saberes a partir do trabalho realizado, é necessário refletir sobre a relação do 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, 1997a, p. 24).

A ‘relação ao saber’ apresenta um caráter singular porque está presente o valor que o trabalhador dá ao que conhece. Os trabalhadores são sujeitos que se constroem por apropriação do mundo, como seres aprendentes, porque é a subjetividade de cada ser humano que está presente ao atribuir valor, importância ou não à determinada vivência e ao saber produzido através dela. 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 se reconhecer no que faz. No caso específico dos leituristas, a criação do *ferro* ou *ferrinho* passa pelo conhecimento que possuem sobre o trabalho que realizam e vai até o poder de pensar e concretizar métodos de melhoria na realização de suas atividades, independente do reconhecimento das chefias superiores. O trabalho, numa perspectiva marxiana, concentra em si a dupla dimensão de trabalho abstrato e trabalho concreto. O *ferro* representa o valor que os leituristas dão ao trabalho e materializa os saberes tácitos que a prescrição resiste em reconhecer.

A legitimação de saberes produzidos em situação de trabalho, conforme nos indica Santos (2000), está associada à afinidade que o trabalhador tem em relação ao saber que possui do seu trabalho e, também, necessariamente, por suas vivências. Quando falamos em legitimar os saberes do e no trabalho, estamos assumindo não só a existência de uma lacuna entre o trabalho prescrito e o trabalho realizado, mas, também, a necessidade de compreender a relação que o trabalhador estabelece com o saber.

Legitimar os saberes dos trabalhadores é, então, tornar visível o invisível. É uma forma de se apropriarem do saber que produzem na atividade cotidiana de trabalho. Cria, potencialmente, possibilidades de negociação, com os que prescrevem sua tarefa, a respeito do seu conhecimento que é novo e que emerge da execução do trabalho.

Acreditamos que a ingerência que os trabalhadores podem ter na legitimação dos saberes está relacionada com, se e como, se apropriam, individual e coletivamente, dos saberes que produzem no trabalho que realizam. De acordo com Santos (2000), os trabalhadores acreditam que seus saberes são indispensáveis para as organizações. Não raro, os próprios gerentes reconhecem de uma forma limitada, tais saberes ao premiar os trabalhadores com premiações do tipo o “funcionário do mês”, brindes como bonés, camisetas da empresa pelas “boas idéias” depositadas nas urnas de sugestão. Todavia, a valorização e legitimação dos saberes nos processos de produção ou realização de serviços podem influir na qualidade da relação entre capital e trabalho ou entre gestores e funcionários públicos.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Apresentamos o *ferro* ou *ferrinho*, resultado dos saberes do trabalho dos leituristas de hidrômetros de Porto Alegre e, a partir dele, discutimos a visibilidade e a invisibilidade desses saberes para a organização e como este jogo de luz e sombra está relacionado com o tema de legitimação dos saberes.

O *ferro* ou *ferrinho* que, na sua origem, era um pedaço de madeira, hoje pode ser um cano de *ferro* ou de fibra de carbono, uma antena de televisão, ser encapado com fita isolante ou não. Os trabalhadores transformam e se transformam nas relações de trabalho a partir do seu fazer diário e neste contexto vão produzindo saberes. Os saberes produzidos pelos leituristas, se não é legitimado pela organização, o é pelos próprios trabalhadores e pelos moradores da cidade que os conhecem e os reconhecem como os leituristas de hidrômetros que estão sempre de posse de seu *ferrinho*.

Os e as leituristas realizam e pensam sobre as atividades de trabalho e propõe mudanças. Algumas das propostas são colocadas em prática, como no caso do *ferro* ou *ferrinho*. Os leiturista fazem a sua história de vida e de trabalho.

Como diz Schwartz (2003a, p. 23) “nenhuma situação humana, sem dúvida, concentra, ‘carrega’ com ela tantos sedimentos, condensações, marcas de debates da história das sociedades humanas com elas mesmas quanto às situações de trabalho”.

O *ferro* ou *ferrinho* está, como vimos, legitimado pelos leituristas e pelos moradores da cidade de Porto Alegre, que não raro, chegam a pensar que é o ferro que é o instrumento que realiza a marcação da água.

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).

São, contudo, diferentes formas de legitimar o mesmo *ferro* ou *ferrinho*. O ferro para os usuários pode ser o instrumento que efetivamente realiza a leitura do hidrômetro, ou pode servir apenas para identificar o leiturista. Para o trabalhador o ferro é que mais que um auxílio, é o que permite que a sua atividade seja realizada. E para o Departamento? Por que não o legitima?

Ao reconhecer os saberes produzidos em situações de trabalho, as organizações estarão reconhecendo o trabalho como atividade individual e coletiva e incapaz de ser totalmente antecipada. É na realização da atividade que surgem os problemas e para resolvê-los os trabalhadores pensam a respeito e acabam encontrando soluções, contrariando o modelo taylorista de que o trabalho é ato já pensado.

Ocorre que a formalização dos saberes produzidos pelos trabalhadores é tarefa bastante complexa, pois formalizá-los é legitimá-los e está relacionado com a hierarquia dos postos de trabalho e, também, chama os envolvidos - leituristas e técnicos - para um debate sobre as normas já existentes, para o reconhecimento do inacabamento da prescrição e para a consciência de que sempre haverá a lacuna entre o prescrito e o realizado. Esta lacuna, no entanto, não existe para separar, necessariamente, as atividades prescritas das atividades realizadas de modo antagônico e, sim para reforçar que sempre haverá sobre o que pensar a respeito das atividades de trabalho. Esta lacuna pode servir para abrir novos horizontes para a criação, realização e valorização do trabalho.

Claro que tudo isto fica na dependência de qual sentido que se quer dar aos saberes produzidos no trabalho pelos e pelas trabalhadoras, pois o não dito pode revelar muito. Pensar, então, quais as razões de manter os saberes na sombra ou o porquê de levá-los à luz é igualmente importante e necessário. O tema é muito mais complexo do que podemos, num primeiro instante, pensar, pois o que está em jogo não é apenas o reconhecimento, a legitimação dos saberes em situações de trabalho, mas também as relações de trabalho e o uso que se faz com estes saberes, o uso que se faz dos outros e de si.

No entanto, de acordo com a pesquisa realizada, o fato de não haver legitimação institucional do *ferro ou ferrinho* (uma entre outras criações) não tem sido empecilho para que os trabalhadores o utilizem e continuem pensando e reinventando as suas atividades de trabalho que executam diariamente nas ruas de Porto Alegre e que não só garantam a sua realização, mas as aperfeiçoem. O invisível é essencial para que o visível aconteça.

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.

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. 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.

Apesar da não-legitimação do “ferro”, do binóculo e do giz pelas chefias, esses materiais continuam sendo utilizados pelos leituristas que, inclusive, o aprimoram. 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 Departamento e do usuário, que também se beneficiam com a melhoria na qualidade do serviço.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- DOWBOR, L. 2002. **O que acontece com o trabalho?** São Paulo, SENAC São Paulo, 113p.
- JOSSO, M.-C. 1999. História de vida e projeto: a história de vida como projeto e as “histórias de vida” a serviço de projeto. In: **Educação e Pesquisa**. São Paulo, v. 25, n.2, p.11-23.
- JOSSO, M.-C. 2004. **Experiências de vida e formação**. São Paulo, Cortez, 285 p.
- JOVCHELOVITCH, S. 2000. **Para uma tipologia dos saberes sociais**: representações sociais, comunidade e cultura. Porto Alegre, FAPERGS/PUCRS, 100 p.
- LEFÈVRE, Fernando; LEFÈVRE, Ana Maria Calvalcanti. 2005. **Discurso do sujeito coletivo**: um novo enfoque em pesquisa qualitativa (desdobramentos). 2. ed. Caxias do Sul, RS: Educs, 256 p.
- SANTOS, E.H. 1997a. Trabalho prescrito e real no atual mundo do trabalho. **Revista Trabalho e Educação**, p. 14-27.
- SANTOS, E.H. 1997b. Trabalho prescrito, trabalho real. In: FIDALGO, F. e MACHADO, L. **Dicionário da educação profissional**. Belo Horizonte, Universidade Federal de Minas Gerais/Núcleo de Estudos sobre Trabalho e Educação, p. 344.

SANTOS, E.H. 1997b. A produção do saber e sua legitimação política. **Revista de Formação Escola Sindical 7 de Outubro/CUT**. p. 65-69.

SANTOS, E.H. 2003. Processos de produção e legitimação de saberes no trabalho. In: GONÇALVES, L. A. O. (org.). **Currículo e políticas públicas**. Belo Horizonte: Autêntica, 2003, p. 29-40.

SCHWARTZ, Y. 2000. A comunidade científica ampliada e o regime de produção de saberes. In: **Revista Trabalho e Educação**. p. 38-46.

SCHWARTZ, Y. 2003a. Trabalho e saber. In: **Revista Trabalho e Educação**. p. 21-34.

SCHWARTZ, Y. 2003b. Disciplina epistêmica disciplina ergológica Paidéia e politéia. In: **Revista Trabalho e Educação**. p.126-149.