

Dicas na Internet: a construção de prescrições não-formais

Charlene Cidrini Ferreira¹

Resumo: Este estudo faz parte de uma pesquisa maior que tem como propósito analisar discursivamente dicas para professores oferecidas em *sites* da Internet não assinados por órgãos responsáveis pelas leis que regem a educação. Uma vez que as dicas indicam o que o professor deve ou não fazer em situação de trabalho, acreditamos que elas constroem uma imagem discursiva do que é o trabalho desse profissional. Por essa razão, neste artigo, buscamos observar contribuições que as ciências do trabalho podem oferecer à análise lingüística das dicas, que de certa maneira participam da atividade de trabalho do professor. O enfoque teórico privilegiado está centrado num possível diálogo entre os estudos do trabalho desenvolvidos por Schwartz (1997) e Daniellou (2002) e a perspectiva discursiva (Maingueneau, 1989, 2001). A concepção de trabalho como debate de normas leva-nos a propor a incorporação das dicas no campo das normas antecedentes, já que a prescrição não tem origem numa hierarquia institucional, mas sim numa hierarquia sócio-histórica.

1) Apresentação

Este estudo faz parte de uma pesquisa maior que tem como propósito analisar discursivamente dicas para professores oferecidas em *sites* da Internet não assinados por órgãos responsáveis pelas leis que regem a educação. Uma vez que as dicas indicam o que o professor deve ou não fazer em situação de trabalho, acreditamos que elas constroem uma imagem discursiva do que é o trabalho desse profissional. Por essa razão, buscamos observar contribuições que ciências do trabalho podem oferecer à análise lingüística das dicas, que de certa maneira participam da atividade do trabalho do professor.

Para essa discussão, nos baseamos principalmente nos estudos do trabalho desenvolvidos por Schwartz (1997) e Daniellou (2002), estabelecendo um diálogo entre as disciplinas: *ergonomia da atividade*, *ergologia* e *estudos discursivos*. É a partir do enfoque desse diálogo que apresentamos nossa concepção de *trabalho*.

Faz-se necessário expor, brevemente, a história da constituição das duas principais correntes da ergonomia e as premissas da ergologia, a fim de melhor situar nossa pesquisa. A ergonomia foi definida em seus inícios como uma forma de utilização das ciências com o objetivo de melhorar as condições do trabalho humano. Na década de 50, a partir da ação conjunta entre as áreas da filologia, da antropometria e da psicologia científica de orientação behaviorista, foi criada a Sociedade de Pesquisas Ergonômicas, na Inglaterra. Essa conjunção de disciplinas se deu no contexto da Segunda Guerra Mundial, a fim de realizar um estudo com o objetivo de diminuir os esforços dos homens em torno da guerra. Assim, surgiu

¹ Orientadora: Profa. Vera Lúcia de Albuquerque Sant`Anna

oficialmente a ergonomia, “sob a forma de disciplina aplicada com o propósito de adaptar a máquina ao homem. A fim de abordar o problema do cansaço industrial, volta-se à consideração de fatores humanos na concepção de equipamentos”. (França, 2002: 64)

Na França, simultaneamente a esta vertente, alguns psicólogos e médicos do trabalho desenvolviam uma abordagem do trabalho baseada na observação situada. Essa abordagem caracterizou a segunda vertente da ergonomia: a ergonomia situada ou ergonomia da atividade. Essa ergonomia instituiu a análise das atividades de trabalho como fonte e método de construção de saberes sobre o trabalho. Isso é claramente explicado no trecho a seguir.

A segunda vertente da ergonomia desenvolveu a chamada análise ergonômica do trabalho, metodologia de observação situada em que as verbalizações dos trabalhadores, provocadas ou espontâneas, se tornaram significativas fontes de construção de saber sobre o trabalho. Ainda seria preciso, contudo, um trabalho no tempo para que as verbalizações assim fossem consideradas. (França, 2002:65)

O objetivo da ergonomia situada é, portanto, analisar a atividade de trabalho a partir da natureza e circulação das prescrições e os recursos mobilizados pelo trabalhador e pelo coletivo de trabalho como resposta a essas prescrições. A fim de responder a uma demanda, que requer uma análise e sua reelaboração por parte do ergonomista, e à construção de um diagnóstico sobre a adequação do ser humano à atividade, a ergonomia situada mostrou a partir da observação do trabalhador em situação de trabalho que a rigorosa prescrição das atividades evidenciava um sujeito-trabalhador executor. Dessa maneira, as atividades ocupariam o lugar do mecânico e do repetitivo. A partir disso, os ergonomistas constataram que existia uma distância entre o que era prescrito e o que era efetivamente realizado, ao centrarem sua atenção nas situações reais de trabalho. Eles observaram que o trabalho efetuado não corresponde jamais ao trabalho esperado, fixado por regras, orientado por objetivos determinados, segundo representações das condições de realização.

Como explicam Telles e Alvarez (2004), no momento de realização da tarefa, a pessoa se encontra diante de diversas fontes de variabilidades: a do sistema técnico e organizacional (panes, disfuncionamentos, dificuldades de previsão), a sua própria variabilidade e a dos outros (fadiga, ritmicidade circadiana, efeitos da idade, experiência), e a do coletivo de trabalho. Assim, na abordagem situada, encontramos de um lado, o trabalho prescrito e do outro, o trabalho real. O conceito de trabalho prescrito para esta disciplina é um conjunto de exigências a partir das quais o trabalho deverá ser realizado. Portanto, temos o trabalho prescrito dividido em (1) condições determinadas de uma situação de trabalho, como por exemplo, o ambiente físico, matéria-prima utilizada, condições socioeconômicas etc (2)

prescrições (normas, ordens, procedimentos, resultados a serem obtidos etc) (Telles; Alvarez, 2004). Já com relação ao trabalho real, ele corresponde ao “que o trabalhador efetivamente faz para dar conta de sua tarefa, a partir de condições reais e com resultados efetivos” (Freitas, 2004:29).

Por volta do final dos anos 70 e início dos anos 80, o filósofo francês Yves Schwartz (1997), refletindo sobre tarefa e atividade, trabalho prescrito e trabalho real observou que na medida em que as seqüências de operações a serem executadas no trabalho eram preconcebidas de modo que nenhuma outra forma de racionalização parecesse possível, as várias modalidades de recomposição, seqüencial, espacial, temporal, revelavam-se. Por esta razão, diante da dificuldade de estudar as formas de manifestação da atividade, Schwartz desenvolveu a noção da Ergologia.

A ergologia propõe-se a ampliar certos campos de estudo que a ergonomia da atividade tinha estabelecido. Em particular nos interessa nesta pesquisa suas discussões sobre a distância entre o trabalho prescrito e o trabalho real, em que a atividade não é mais vista como uma pura execução. Assim, a ergologia compreende a atividade humana como pertencente a um “campo de um debate de normas heterodeterminadas que antecedem seu colocar em andamento e as experiências recriadoras dos sujeitos, as renormatizações que se processam em cada gesto e em cada situação” (França, 2002:39). Nesse sentido, a ergologia é apresentada como uma disciplina de caráter filosófico, no sentido de propor um caminho de investigação que implica um pensamento de historicidade, uma ética e uma política. Portanto, considerar a proposta ergológica implica compreendê-la como²:

- a) uma disciplina, que diz respeito ao processo singular do debate entre as normas antecedentes e as tentativas de renormalização, “historicamente contextualizadas e balizadas pelo nível local de atuação concreta do trabalhador”;
- b) um espaço epistemológico, lugar de análise do processo da relação meio de vida-trabalho que ocorre numa situação que é sempre recriada na atividade;
- c) um pensamento de historicidadeⁱ, configuração de uma dinâmica histórica que faz com que a ergologia apresente conceitos, em diferentes níveis de formalização, abarcando, na investigação, tanto o trabalho observado como o efetuado;
- c) uma ética e uma política, em que “não se podem definir os sentidos dos valores do bem comum sem que ‘usos de si’ tenham sido considerados”. É preciso considerar que o indivíduo

² Resumo elaborado por Sant’Anna, 2004, a partir de Schwartz, 1997. Os trechos entre aspas são dessa publicação.

tem de fazer escolhas, arbitrar valores diferentes. Em outras palavras, por meio da e na atividade, o sujeito trata daquilo que é para ele desejável e, portanto, relacionado ao conjunto de valores de sua sociedade;

d) uma combinação de diferentes sinergias e produção de saberes. A ergologia propõe uma relação entre os saberes acadêmicos e os saberes em ação.

Tendo em vista esse encaminhamento, a ergologia vai propor reflexões sobre conceitos já estabelecidos pela ergonomia da atividade. Um deles diz respeito ao chamado “trabalho prescrito” que passa a ser compreendido como constituído por um conjunto de normas antecedentes. Esse conjunto, que corresponderia ao registro 1 (R1), abarca as prescrições em sentido mais amplo, pois remete ao que é dado, exigido, apresentado ao trabalhador, antes do trabalho ser realizado, incorporando outros elementos que podem atuar como norma³ na nossa conduta.

Além dessa dimensão ligada, sobretudo, à imposição, devemos levar em conta também que as normas antecedentes consistem em construções históricas que incluem saberes científicos e técnicos, conceitos, aquisições da inteligência, experiências coletivas, redes de poder e de autoridade, valores do bem comum⁴ (Schwartz, 2002; Alvarez, Telles, 2004). A esse caráter histórico correspondem, ainda, estratégias, escolhas, que correspondem a cada situação analisada em determinado momento. Percebe-se, portanto, que a concepção de norma é inerente à toda sociedade humana, embora suas fontes possam ser enigmáticas, os modos de injunção muito variados, mais ou menos inconscientes, mais ou menos dissimulados ou explícitos. E o trabalho, parte da vida social, não pode deixar de ser atravessado pelas normas em todos os sentidos.

Durante a atividade, o trabalhador, a partir de suas experiências, valores e contatos com o coletivo, institui a sua maneira de realizar o que foi prescrito. As normas antecedentes são, então, renormalizadas - o chamado registro 2 (R2) – a partir do *uso de si* que faz o trabalhador ao singularizar a sua atividade. Esse processo de renormalização pode ser compreendido como um processo de múltiplos ajustamentos humanos que se esforçam para tornar visível o invisível, resingularizando os modos produtivos, os ritmos, as histórias do

³ O trabalho de investigação ergológica está inserido na história. As situações de trabalho situam-se no campo dos processos ergológicos e são da história no sentido de que elas são a história em desenvolvimento. (FRANÇA, 2002).

⁴ Esses valores são redimensionados nas organizações, nos ambientes de trabalho e na sua relação com o meio externo. São criados valores sobre os quais debatemos, em nome dos quais deliberamos, legislamos, lidando com a correlação das forças em jogo. Os valores do bem comum são dotados de normas que possam atender aos anseios das pessoas que vivem em sociedade. (TELLES & ALVAREZ, 2004).

meio, a qualidade dos objetos. É nesse processo que se estabelece a concepção de trabalho como debate de normas: a confrontação entre normas é característica da divisão entre tarefas impostas e solidariedades laborais ambivalentes, mas necessárias (Schwartz, 1997).

Os estudos sobre prescrição têm outros aspectos, advindos da ergonomia da atividade. Entre eles, vamos nos deter nas reflexões que apontam o problema do déficit da prescrição e a diversidade de fontes da prescrição (Daniellou, 2002). Com relação ao déficit, pode-se afirmar que do mesmo modo que o excesso de prescrições dadas ao trabalhador pode causar problemas na situação de trabalho, a falta delas também causa inúmeras dificuldades na realização da atividade. Para exemplificar, Daniellou cita o caso de se a um educador se confia um adolescente, dizendo-lhe que este tem problemas com drogas, alcoolismo na família, e só lhe dão como orientação “faça por ele o que for melhor”, estamos no domínio da sub-prescrição. Isto é, no caso da sub-prescrição, a invenção de objetivos a atender e os meios para atendê-los recaem inteiramente sobre o trabalhador, sem que ele possa colocar em prática regras conhecidas, saídas construídas pela história etc. Ainda sobre isso, o autor comenta que podemos encontrar igualmente situações em que haja uma prescrição infinita de objetivos, mas uma sub-prescrição total dos meios para atendê-los. Em outras palavras, há objetivos, mas não se indicam os meios para alcançá-los. Essas situações também causam sofrimento para o trabalhador que se sente desamparado, sem saber como chegar aos objetivos prescritos. Tal como, a prescrição “satisfazer o cliente com qualidade total”, por exemplo, não indica como satisfazer esse cliente, não estabelece objetivos, ferramentas, meios, e é, por isso, uma situação tão delicada quanto ter prescrições em excesso.

Além do problema da falta ou excesso de prescrições, existe uma outra questão relevante para os estudos em ergonomia da atividade: a origem das prescrições. Para tratar da diversidade de fontes de prescrição, Daniellou (2002) começa pela concepção mais clássica da palavra prescrição: é uma injunção a fazer emitida por uma autoridade, pela hierarquia, que, em geral, toma forma de procedimentos ou consignas escritas – são as regras chamadas de *descendentes*. Algumas dessas prescrições descendentes podem ter características particulares. Por exemplo, algumas prescrições não tomam forma de uma injunção antes da realização, mas se materializam como forma de um controle depois. É como se algumas orientações fossem recebidas, que a princípio não foram apresentadas como uma prescrição, mas na hora da execução do trabalho acabam funcionando como se o fossem. No entanto, essa não é a única fonte de demanda a fazer ao trabalhador.

Há todo um conjunto de normas *ascendentes*, que se originam de diferentes lugares relacionados à atividade, podem vir da matéria, do vivido, do psiquismo e dos coletivos. Há

situações em que a prescrição é estabelecida pela “máquina”. Por exemplo⁵, se está prescrito que se devem fazer 10 peças em cinco minutos, mas o avanço automático do tapete mecânico só permite fazer 8, estamos diante de um caso em que a prescrição nem sempre está no material distribuído, na regra que foi dada, mas na forma como o equipamento define o ritmo do trabalho a ser executado. Enfim, a prescrição pode se materializar, pode ser diretamente incorporada na concepção dos meios de trabalho.

Com relação à matéria, esta pode determinar as “leis” da execução do trabalho. Por exemplo, o cimento que não seca, a cola que não cola etc., se opõem à prescrição hierárquica que demanda acabar rápido. Enfim, essas situações viram prescrições impostas pelo próprio meio de trabalho. E no caso de situações que envolvem pessoas, a prescrição vem também do cliente, do paciente, do aluno...

Além disso, Daniellou ressalta que o trabalhador é portador de suas próprias fontes internas de prescrição: em primeiro lugar, seus valores, e, em segundo, o componente biológico. Os valores internos do trabalhador lhe prescrevem ou lhe interditam certa forma de interação ou de procedimento. Isso se relaciona ao debate de valores que Schwartz nos apresenta, quando trata da atividade de trabalho e do uso de si, conforme já mencionamos. Da mesma maneira, o elemento biológico pode impor suas leis ao trabalhador, isto é, as pessoas não costumam ter a mesma capacidade de atenção às três horas da manhã como têm na manhã, após uma noite de sono. Por isso, as leis do corpo podem entrar em conflito com as prescrições oficiais.

Outro componente fundamental das normas ascendentes é o coletivo de trabalho porque define formas de atuação para um determinado grupo. Essas regras podem ser claras ou implícitas, que permitem que um colega peça ajuda para deslocar um paciente, um companheiro que não tem tempo de terminar uma peça e pede para alguém fazê-lo etc.

A esse conjunto de prescrições descendentes e ascendentes é preciso agregar a prescrição de modos de pensar (Daniellou, 202). As palavras e os conceitos utilizados num meio de trabalho, num momento dado, constituem uma injunção sobre as formas de pensar e agir. Isso significa que o conceito também é uma prescrição, porque todo enunciado do mundo social, sob aparência de descrever, é antes de qualquer coisa uma prescrição. Schwartz (2000) alerta que a escolha de usar ou não um determinado conceito é exatamente isso, uma escolha, já que a organização do conhecimento é por essência prescritiva. Ou seja, declarar que uma coisa é conhecível ou que se tem colocado métodos para conhecê-la, é

⁵ Exemplo nosso.

necessariamente pretender prescrever ao outro aquela coisa (Hatchuel (2000), apud Daniellou, 2002).

A partir dessa breve apresentação do problema da prescrição como campo de estudo, podemos considerar que tratar de prescrições descendentes e ascendentes tem a vantagem de mostrar a diversidade das injunções, das pressões exercidas sobre a atividade de todo trabalhador. Inclusive, podem existir outras que não foram tratadas aqui. Dessa maneira, trabalhar não é somente respeitar ou não respeitar a prescrição emanada de sua hierarquia. Trabalhar é colocar em debate uma diversidade de fontes de prescrição, estabelecer as prioridades, trilhar entre elas, e talvez não poder satisfazê-las todo tempo.

A situação de todo trabalho é sempre atravessada por essa diversidade de fontes de prescrições, inclusive a do trabalhador professor. Não é nosso propósito, neste artigo, aprofundar como esses tipos de fontes de prescrições afetam o trabalho do professor, apenas expusemos, de forma ampla, a sua forma de existência e ressaltamos que tratar de prescrição requer muito mais que documentos da hierarquia. No entanto, é nosso propósito, a partir dessas considerações, observar de que modo dicas de um *site* da Internet podem representar uma outra fonte de prescrição. É isso que buscamos fazer a seguir.

2) As dicas como prescrição

O apresentado no item anterior demonstrou que não podemos nos limitar à noção da prescrição como uma injunção a fazer emitida por uma autoridade. Tal enfoque permite pensar a existência de prescrições múltiplas, pressões diversas, exercidas sobre a atividade do trabalhador, de natureza a modificar a sua orientação. Portanto, a hierarquia não é a única fonte de prescrição, e esta não é sempre um enunciado explícito e intencional. Ou seja, não se pode pensar a prescrição como se somente viesse da hierarquia sob as formas de procedimentos, escritos, que enquadram o trabalho, já que um conjunto de regras origina-se no e do meio de trabalho (Daniellou 2002).

Para tratar a dica como uma possível prescrição, partimos, então, da compreensão de que às pressões descendentes, ascendentes e de conceitos recebidas pelo trabalhador, podem ser acrescentadas prescrições trazidas como complemento para sua atividade, desde outros lugares que não aqueles tradicionalmente conectados à situação de trabalho. Isto é, regras que não vêm de uma autoridade ou do meio, mas se insurgem como uma injunção a fazer por variados motivos: ou porque o trabalhador acha que não teve formação suficiente, ou porque o meio de trabalho não lhe é suficiente, ou porque o coletivo não se constituiu de forma

consistente, entre outras possibilidades. Quando isso acontece, o trabalhador sente necessidade de buscar por si mesmo prescrições complementares para o seu trabalho. Esse é o caso das dicas oferecidas na Internet em *sites* voltados para o professor.

O propósito de orientar professores sobre o que fazer ou não em situação de trabalho não tem como origem uma fonte oficial, ou seja, as dicas não vêm de uma estrutura organizacional do trabalho do professor. Ao contrário, sua existência pode ser atribuída a lacunas seja na formação, seja na situação de trabalho docente, passando a ocupar então, um discurso “quase” oficial, porque a dica não é uma injunção a fazer emitida por uma hierarquia responsável pelo trabalho, mas passa a ser uma injunção que adquire caráter de “autoridade” a partir do momento em que um professor se coloca na posição de alguém que busca receber ordens. As dicas parecem que têm outro papel a cumprir no jogo das prescrições: são uma injunção da ordem dos discursos hierárquicos porque a elas se atribui autoridade discursiva. Sua origem não é descendente na forma clássica, porém se assemelha a ela a partir da relação que a enunciação estabelece entre os interlocutores. Dessa maneira, as dicas entram no campo das prescrições descendentes não porque emanam da hierarquia, mas porque alguém ao orientar-se por elas, atribui-lhes, ao mesmo tempo, esse caráter: o sentido se constitui sócio-historicamente.

Diante de tal constatação, podemos considerar que o campo das prescrições formais, descendentes ou ascendentes, não é suficiente para caracterizar o trabalho do professor. Existem regras que, apesar de não serem formais, também constroem imagens de seu trabalho, pois funcionam como prescrição autorizada e validada. É para esse aspecto que direcionamos nossas reflexões, o que nos leva a indagar: o que leva o professor a sair de sua situação clássica de atividade para buscar essas prescrições (dicas) não-oficiais na Internet como complemento para seu trabalho? Talvez, responder essa pergunta por completo seja impossível, mas desejamos, ao menos, relacionar essa necessidade à sociedade pós-moderna em que vivemos.

Estudos sobre este momento apontam a existência de um sujeito como aquele que não sabe muito que fazer com tanta informação (Xavier, 2002), o que acaba por se refletir na sua atividade. O sujeito, então, tenta buscar saídas, soluções fora da situação de trabalho, deslocando-se para outros espaços, em busca de outras fontes de prescrição, justamente porque, de alguma forma, considera que aquilo que ele já faz ou lhe dizem a fazer não é suficiente.

As prescrições expostas nas dicas não possuem um peso de obrigatoriedade de execução, uma vez que não vêm de uma hierarquia ou do coletivo ou do biológico, mas no

momento que um professor decide seguir suas orientações, estas adquirem um caráter de norma. Em outras palavras, a existência de um único professor que se orienta por essas dicas garante que elas ocupem o lugar discursivo de constituição de normas a serem seguidas. Podemos compreender que a decisão de buscar, e mesmo selecionar, quais dicas seguir, é determinada pelos valores internos do trabalhador, pois, diante da existência das dicas na Internet, não há uma autoridade que diga “você deve buscar dicas na Internet, você deve seguir essa ou aquela”. É o trabalhador, de acordo com o que acredita, de acordo com seus próprios valores, que colocando em debate as normas que lhe são oferecidas, as confronta e diante de uma multiplicidade de fontes de prescrição, deve priorizar umas e renunciar a outras.

3) Breves comentários finais

A concepção de trabalho como debate de normas nos levou a incorporar as dicas ao campo das normas antecedentes, já que este conceito inclui a prescrição que não vem exclusivamente de uma hierarquia institucional (descendente ou ascendente), mas também de uma hierarquia instituída pelos sentidos construídos sócio-historicamente. Desse modo, perceber que as dicas objetivam sugerir ao professor o que deve ou não fazer em situação de sala de aula, permitiu apresentá-las como tendo uma mesma natureza das prescrições. No entanto, é importante ressaltar que não podem ser tratadas como se uma prescrição fossem, tal como esse conceito foi definido pela ergonomia. Essas sugestões oferecidas nos *sites* participam dos valores do bem-comum criados na sociedade sobre a situação de trabalho do professor, entendida como a sala de aula, e sobre as possíveis relações com o seu entorno.

Portanto, se entendemos as dicas como construções históricas, responsáveis por apresentar saberes-fazer historicamente valorizados e compartilhados por uma coletividade⁶, podemos compreender a relação de poder e de autoridade que, por meio da força de verdade que vem sendo atribuída à Internet, exercem sobre o trabalhador-professor. As dicas apesar de não serem impostas por documentos oficiais da educação, por uma estrutura organizacional, por um coletivo específico de trabalho, adquirem caráter pedagógico o que lhes confere o atributo de que devem ser seguidas.

⁶ De acordo com o editor responsável do *site*, as dicas são produzidas por profissionais de diferentes áreas não se limitando a professores. Consultores, marketeiros, publicitários, psicólogos, profissionais de Recursos Humanos etc assinam a autoria das dicas, o que vem corroborar que elas são saberes compartilhados na sociedade.

Comprova-se, então, que as reflexões a respeito do trabalho, oriundas da ergonomia da atividade e da ergologia, podem contribuir para análises discursivas que tratem da relação entre linguagem e trabalho, aqui focalizada no sentido de prescrição que adquirem as dicas. Estabelecer esse diálogo, ou seja, recorrer a noções de outras disciplinas, particularmente aqui, das ciências do trabalho, tem sido fundamental para a compreensão mais profunda do que é, enfim, *trabalho* para os estudos da linguagem.

Bibliografia

- DANIELLOU, F. *Le travail des prescriptions*. Conference Inaugurale, 2002. In: <http://www.ergonomie-self.org/self2002/daniellou.pdf> Consultado em: fevereiro/2006.
- FRANÇA, M. B. *Uma comunidade dialógica de pesquisa – Atividade e movimentação discursiva nas situações de trabalho de recepcionistas de guichê hospitalar*. Tese de Doutorado em Letras, PUC-SP, São Paulo, 2002.
- FREITAS, L. M. A. *Espanhol para o turismo: o trabalho dos agentes de viagens*. Dissertação de Mestrado em Letras, UERJ, 2003.
- MARCUSCHI, L.A., XAVIER, A.C.(orgs). *Hipertexto e gêneros digitais*. 2.ed. Rio de Janeiro, Lucerna, 2005
- ROCHA, D.; DAHER, M.D.C.F.G; SANT'ANNA, V.L.de A. *Produtividade das investigações dos discursos sobre o trabalho*. In: Souza-e-Silva, M. Cecília Pérez & Faïta, Daniel. *Linguagem e Trabalho: construção de objetos de análise no Brasil e na França*. São Paulo: Cortez, 2002, p. 77-92.
- SANT'ANNA, V.L. A. *O trabalho em notícias sobre o Mercosul. Heterogeneidade enunciativa e noção de objetividade*. São Paulo, EDUC, 2004.
- SCHWARTZ (org.) *Reconnaissances du travail. Pour une approche ergologique* Paris, Presses Universitaires de France, 1997.
- _____. *Os ingredientes da competência. Um exercício necessário para uma questão insolúvel*. In: *Educação e Sociedade*. Campinas, UNICAMP, vol. 19, nº 65, 1998, p.1-28.
- SOUZA-E-SILVA, M. C.P. *A dimensão linguageira em situações de trabalho*. In Souza-e-Silva & Faïta. *Linguagem e trabalho: construção de objetos de análise no Brasil e na França*. São Paulo: Cortez, 2002.
- _____. & FAÏTA, Daniel. *Linguagem e trabalho: construção de objetos de análise no Brasil e na França*. São Paulo: Cortez, 2002.

TELLES, A.L. & ALVAREZ, D.. *Interfaces ergonomia-ergologia: uma discussão sobre trabalho prescrito e normas antecedentes*. In: Figueiredo, M. Athayde, M. Brito, J. Alvarez, D. (orgs). *Labirintos do trabalho: interrogações e olhares sobre o trabalho*. Rio de Janeiro: DPA, 2004, p. 63-90.

XAVIER, A.C. dos S. *O hipertexto na sociedade da informação: a constituição do modo de enunciação digital*. Tese de doutorado em Letras, Campinas, SP:2002
