

**UNIVERSIDADE TECNOLÓGICA FEDERAL DO PARANÁ  
DEPARTAMENTO ACADÊMICO DE CIÊNCIAS HUMANAS - DACHS  
CURSO DE ESPECIALIZAÇÃO EM ENSINO E TECNOLOGIA**

**LUIZ DOUGLAS DE ANDRADE VILLELA**

**GRAU DE LETRAMENTO DIGITAL DOS GERENTES  
COMERCIAIS E VENDEDORES DA VILELA, VILELA & CIA LTDA**

**TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO DE ESPECIALIZAÇÃO**

**LONDRINA**

**2017**

**LUIZ DOUGLAS DE ANDRADE VILLELA**

**GRAU DE LETRAMENTO DIGITAL DOS GERENTES  
COMERCIAIS E VENDEDORES DA VILELA , VILELA & CIA  
LTDA**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentada como requisito parcial à obtenção do título de Especialista em Ensino e Tecnologia, do Departamento Acadêmico de Ciências Humanas – DACHS , da Universidade Tecnológica Federal do Paraná.

Orientadora: Profa. Dra. Cláudia de Faria Barbata

**LONDRINA**

**2017**



Ministério da Educação  
**Universidade Tecnológica Federal do Paraná**  
**Câmpus Londrina**

Departamento Acadêmico de Ciências Humanas –  
DACHS  
Curso de Especialização em Ensino e Tecnologia



---

## **TERMO DE APROVAÇÃO**

**GRAU DE LETRAMENTO DIGITAL DOS GERENTES COMERCIAIS E  
VENDEDORES DA VILELA, VILELA & CIA LTDA**

por

**LUIZ DOUGLAS DE ANDRADE VILLELA**

Este Trabalho de Conclusão de Curso de Especialização foi apresentado em 30 de junho de 2017 como requisito parcial para a obtenção do título de Especialista em Ensino e Tecnologia. O candidato Luiz Douglas de Andrade Villela foi arguido pela Banca Examinadora composta pelos professores abaixo assinados. Após deliberação, a Banca Examinadora considerou o trabalho aprovado.

---

Cláudia de Faria Barbeta

Prof.(a) Orientador(a)

---

Eidy Leandro Tanaka Guandelini

Membro titular

---

Andrea Maria Baroneza

Membro titular

O Termo de Aprovação assinado encontra-se na Coordenação do Curso –

Dedico este trabalho à minha esposa, Delba Tenório Lima Patriota Villela, por seu companheirismo e compreensão.

## **AGRADECIMENTOS**

Agradeço primeiramente a Deus pelas providências e pela capacitação em tornar possível a realização deste trabalho.

A Prof<sup>a</sup> Dr<sup>a</sup> Cláudia de Faria Barbeta, por suas orientações e incentivos.

A equipe de vendedores e gerentes comerciais da Vilela, Vilela & Cia Ltda pela participação na pesquisa sobre letramento digital.

A equipe do Deral, que gentilmente me cedeu dados relativos à área de cultivo de commodities na área de ação da Vilela, Vilela & Cia Ltda.

Aos diretores da Vilela, Vilela & Cia Ltda que me permitiram realizar a pesquisa sobre letramento digital dos gerentes comerciais e vendedores da empresa e pela cessão dos dados necessários à elaboração da monografia.

Enfim, a Universidade Tecnológica Federal do Paraná – Câmpus Londrina, bem como ao corpo docente.

Semeia pela manhã a tua semente e à tarde não repouses a mão, porque não sabes qual prosperará; se esta, se aquela ou se ambas igualmente serão boas.

(Eclesiastes, 11:6)

## RESUMO

VILLELA, A. Luiz Douglas. **Grau de Letramento Digital dos Gerentes Comerciais e Vendedores da Vilela, Vilela & Cia Ltda.** 2017. 42 páginas. Monografia (Especialização em Ensino e Tecnologia) - Universidade Tecnológica Federal do Paraná. Londrina, 2017.

A sociedade apresenta mudanças ligadas à comunicação e à informação decorrente do uso do computador nas relações dos seres humanos. A inserção das Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC) de forma acelerada em todos os campos da sociedade tem promovido formação de uma cultura globalizada. Essas modificações atingem a vida das pessoas e refletem nas práticas de letramento em diferentes esferas sociais. Esta pesquisa propõe uma reflexão sobre o letramento digital a partir de práticas e eventos de letramento que ocorrem em ambientes profissionais. A pesquisa de natureza qualitativa-exploratória pretende verificar o letramento digital como fenômeno social de profissionais de vendas em uma empresa localizada na região Norte do Paraná, que comercializa insumos para agricultura. O trabalho propõe-se analisar dados coletados por meio de questionário semiaberto de uma pesquisa que busca conhecer o grau de letramento digital desses profissionais e propor ações se necessário for para aprimorar o letramento digital dos mesmos.

**Palavras-chave:** Letramento Digital. Tecnologias de Informação e Comunicação. Pesquisa e Ensino.

## ABSTRACT

VILLELA, A. Luiz Douglas. **Degree of Digital Literature of Commercial Managers and Sellers of Vilela, Vilela & Cia Ltda.** 2017. 42 pages. Monography (Specialization in Teaching and Technology) - Universidade Tecnológica Federal do Paraná. Londrina, 2017.

The society presents changes related to the communication and the information derived from the use of the computer in the relations of the human beings. The introduction of Information and Communication Technologies (ICT) in an accelerated way in all fields of society has promoted the formation of a globalized culture. These changes affect people's lives and reflect on literacy practices in different social spheres. This work proposes a reflection on the digital literacy from practices and literacy events that occur in professional environments. The qualitative-exploratory research aims to verify the digital literacy as a social phenomenon of sales professionals in a company located in the Northern region of Paraná, which sells inputs for agriculture. The paper proposes to analyze data collected through a semi-open questionnaire of a research that seeks to know the degree of digital literacy of these professionals and propose actions if necessary to improve their digital literacy.

**Keywords:** Digital Literacy, Information and Communication Technologies, Research and Teaching.



## LISTA DE GRÁFICOS

<b>Gráfico 1</b> – Estatística das Respostas do Nível de Letramento do Editor de Texto <i>Word</i> .....	28
<b>Gráfico 2</b> – Estatística das Respostas do Nível de Letramento do Planilha Eletrônica <i>Excel</i> .....	29
<b>Gráfico 3</b> – Estatística das Respostas do Nível de Letramento Power Point.....	30
<b>Gráfico 4</b> – Estatística das Respostas do Nível de Letramento Possui smarthphones?.....	32
<b>Gráfico 5</b> – Estatística das Respostas Obtidas do Nível de Letramento Possui conta de E-mail? .....	33
<b>Gráfico 6</b> – Estatística das Respostas do Nível de Letramento Nível de utilização do E-mail? .....	34
<b>Gráfico 7</b> – Estatística das Respostas do Nível de Letramento utiliza Redes Sociais?.....	35
<b>Gráfico 8</b> – Estatística das Respostas do Nível de Letramento se utiliza Redes Sociais, qual a finalidade? .....	36
<b>Gráfico 9</b> – Estatística das Respostas do Nível de Letramento que tipo de pesquisa para fins profissionais você faz na Internet? .....	37
<b>Gráfico 10</b> – Estatística das Respostas do Nível de Letramento qual seu nível de utilização do SIAGRO?.....	38

<b>1 INTRODUÇÃO.....</b>	<b>13</b>
<b>2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA.....</b>	<b>15</b>
2. 1 LETRAMENTO – DEFINIÇÕES PRELIMINARES .....	15
2. 2 LETRAMENTO DIGITAL – TECNOLOGIAS AFINS .....	17
<b>3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS .....</b>	<b>24</b>
3.1 VILELA, VILLELA & CIA LTDA – ATUAÇÃO E ALCANCE .....	24
<b>4 ANÁLISE DE DADOS E RESULTADOS .....</b>	<b>27</b>
<b>CONSIDERAÇÕES FINAIS.....</b>	<b>38</b>
<b>REFERÊNCIAS .....</b>	<b>40</b>
<b>APÊNDICE A                      QUESTIONÁRIO DE PESQUISA .....</b>	<b>41</b>

## 1 INTRODUÇÃO

O computador e a internet vieram e causaram uma grande mudança na forma, na velocidade e na abrangência de se obter e de se transmitir informações. Isso tem impactado, de forma direta, as relações profissionais e sociais de praticamente toda a comunidade do planeta. Indo além do contato real, a rede mundial de computadores torna possível a comunicação, a acessibilidade educacional e as transações comerciais e políticas em qualquer parte do mundo, simultaneamente.

Participantes de um evento repleto de mudanças, estudantes, profissionais e cidadãos, de modo geral, precisam de novas habilidades e competências para melhor interagir juntos a uma sociedade cada vez mais informatizada (ALTET, 2001; BEHRENS, 2007). Numa perspectiva otimista em relação às tecnologias, Lévy (1999, p.21) escreve que “a informática pode ser vista como a tecnologia intelectual que engendra novo modo de pensar o mundo, de entender a aprendizagem e as relações com esse mundo”.

Com base nesses pressupostos entende-se que, os sujeitos protagonistas desses contextos, necessitam de um novo aprendizado. Um que lhes permitam ler e compreender as novas práticas sociais, um letramento para além da leitura e da escrita, que possa lhes atribuir sentido e significado ao agir no mundo digital, que os instrumentalize, seja no dia a dia, na escola ou no local de trabalho.

Visando compreender melhor as mudanças sociais, políticas e econômicas, bem como o conhecimento tecnológico dos profissionais envolvidos nesses processos, foi que surgiu a possibilidade de desenvolver, uma pesquisa a título de conhecimento, numa empresa de agronegócios situada ao Norte do Paraná, que apresentasse o grau de letramento digital dos funcionários desta.

Contudo, os estudos foram direcionados a alguns funcionários dos setores comerciais da empresa, previamente autorizados, em busca de responder a seguinte hipótese: qual será o grau de letramento digital no mundo corporativo, visando o sucesso de suas atividades?

A fim de buscar respostas para essa questão, traçamos como objetivo geral mensurar o grau de letramento digital dos vendedores e gestores comerciais da Vilela, Vilela & Cia Ltda. Como objetivos específicos, propôs-se:

a) mensurar o grau de letramento digital dos gestores comerciais e profissionais de venda da Vilela, Vilela & Cia Ltda em softwares e hardwares específicos e fundamentais ao trabalho destes profissionais;

b) verificar como acontece a interação destes profissionais com redes sociais e de comunicação via várias modalidades de mídia.

Acredita-se que o estudo se justifica, pela abrangência, atuação e envolvimento profissional nos municípios e setores em que a empresa se concentra Vilela, Vilela & Cia Ltda.

A partir da delimitação temática, hipótese e objetivo traçados, foi desenvolvida a pesquisa de caráter qualitativo exploratório (GIL, 2010), sob os aportes teóricos de Soares (2002); Araújo e Pinheiro (2010); Marcuschi (2011), além de outros autores que se fizeram necessários, dividindo a pesquisa nas seguintes etapas: levantamento bibliográfico sobre Letramento e Letramento Digital, coleta de dados, a *priori* por meio do questionário *google forms*, com questões semiabertas aos indivíduos pesquisados.

Porém, a estratégia foi alterada devido ao baixo retorno de respostas dos entrevistados prolongando assim, o cronograma inicial traçado. Todavia, com a manutenção do teor das questões agora, desenvolvidas num outro formato o do editor de textos *Word*.

Pensando numa maior compreensão na investidura da pesquisa, abordaram-se nos parágrafos seguintes, os conceitos de letramento e letramento digital, baseados na historicidade e nas especificações do termo para uma melhor compreensão e aplicabilidade pelos leitores e setores interessados.

## 2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

### 2.1 LETRAMENTO – DEFINIÇÕES PRELIMINARES

O termo letramento usado aqui como tradução da palavra inglesa *literacy*, lembra essencialmente, as habilidades de ler e de escrever enquanto práticas sociais distinguindo-se de alfabetização, tida como processo de letramento em contextos formais de ensino, ou seja, na escola enquanto letramento seria o aprendizado informal ou formal da leitura e escrita, sem que haja necessariamente um aprendizado institucional (Marcuschi, 2011).

Letramento é uma expressão que hoje vem se especializando para apontar os mais variados modos de apropriação, domínio e uso da escrita como prática social e não como uma simples forma de representação gráfica da língua. A saber, o letramento volta-se para os usos e as práticas, e não especificamente para as formas, envolve inclusive, todas as formas visuais como fotos, gráficos, mapas e todo tipo de expressão visual e pictográfica, observável em textos multimodais (Marcuschi, 2011).

De acordo com Soares (2002) letramento são as consequências sociais e históricas da introdução da escrita em uma sociedade, faz parte das “mudanças sociais e discursivas que ocorrem em uma sociedade quando ela se torna letrada”. Ou seja, letramento pode ser entendido como o “estado ou condição, de quem não apenas sabe ler e escrever, mas, cultiva e exerce as práticas sociais que usam a escrita”.

Também, tem-se letramento, como o uso da escrita na sociedade que vai desde uma apropriação mínima da escrita, tal como o indivíduo que é analfabeto, mas sabe o valor do dinheiro, sabe o ônibus que deve tomar, sabe distinguir as mercadorias pelas marcas e sabe muitas outras coisas, mas não escreve cartas nem lê jornal, até o indivíduo que lê o jornal e escreve cartas ou desenvolve tratados de Filosofia e Matemática (SOARES, 2002).

Ainda em Soares (2002) “letramento como o estado ou condição de indivíduos ou grupos sociais de sociedades letradas, que exercem efetivamente, as práticas sociais de leitura e de escrita, bem como participam de eventos de

letramentos”. Isto é, possuem habilidades e atitudes necessárias para uma participação ativa e competente em situações em que práticas de leitura e ou de escrita, têm uma função essencial, mantendo com os outros e com o mundo que os cercam, formas de interação, atitudes e competências discursivas e cognitivas, que lhes confirmam um diferenciado estado, ou condição de inserção, em uma sociedade letrada.

No entanto, compreender o letramento passa pelo fato de que a escrita, depende de um espaço para existir, onde possa se situar. No decorrer da história a escrita ocorreu em diversas formas. Como pontua Soares (2002, p.145) é “o campo físico e visual definido por uma determinada tecnologia de escrita”. Todas as formas de escrita são espaciais, exigem um lugar em que a escrita se inscreva/escreva, mas a cada tecnologia corresponde um espaço de escrita diferente.

Esse espaço de escrita foi desde uma tabuinha de argila ou madeira ou a superfície polida de uma pedra, mais tarde, a superfície interna contínua de um rolo de papiro ou de pergaminhos que o escriba dividia em colunas. Finalmente, com a descoberta do códice é que foi delimitada a página, inicialmente de papiro. Atualmente, com a escrita digital surge um novo espaço de escrita: a tela do computador (SOARES, 2002).

Entretanto, nesses diversos espaços de escrita há limitações, como por exemplo, na argila ou na madeira não é possível escritas de textos longos. Na pedra só é possível fazer escritos em lugares públicos ou específicos, sendo estes espaços de difícil transporte. Porém com o advento do códice tornou possível escrita de diversos e variados gêneros e de longos textos, evoluindo até a era digital, onde a escrita ocorre nas telas do computador (SOARES, 2002).

O leitor ou o escritor tem acesso somente ao que está exposto na tela, enquanto que o espaço da escrita do códice são as páginas do códice, cujo acesso é mais amplo, a saber, “o letramento é um processo que ocorre desde a antiguidade, variando apenas o espaço onde a escrita se situa” (SOARES, 2002).

## 2. 2 LETRAMENTO DIGITAL – TECNOLOGIAS AFINS

Como foi exposto o significado do termo letramento percorreu uma longa trajetória. Desde os espaços da escrita na pedra até a revolução digital culminando na rede mundial de computadores e nas diversas possibilidades de interações sociais, muitas ações de ensino e de aprendizagem foram investidas para habilitar os sujeitos como se apresentam nos dias atuais. Apesar de que, na era da globalização, nos são indispensáveis novos conhecimentos e novas habilidades, se quisermos aprender outras formas de sociabilização com o letramento digital.

Em Araújo e Pinheiro (2014) lê-se que o letramento tecnológico surgiu em 1960, do século passado. Este, logo foi ganhando aceitação devido aos efeitos que amedrontavam as nações menos adeptas às tecnologias em relação às demais. Inicialmente, essa definição estava relacionada às necessidades econômicas e às preocupações políticas.

Neste período, apesar da competição que havia entre os países houve também, o surgimento de uma conscientização de que as tecnologias midiáticas estavam proporcionando algum tipo de letramento, o que reforçou a necessidade do termo e de sua definição que na época, baseava-se nas habilidades para se lidar com as tecnologias não sendo incluído nesta definição, o julgamento sobre o uso das tecnologias.

Na época, não se fazia uma distinção clara entre letramento ancorado na escrita e letramento tecnológico, já que todos os modos de comunicação eram considerados tecnológicos. Conforme declaram Araújo e Pinheiro (2014), nos anos 1980, do mesmo século, com a chegada do computador pessoal, surgiu o termo computacional, cuja definição incluía habilidades e conhecimentos em tecnologias, a familiaridade com estas, além da compreensão das características, capacidades e aplicações do computador.

Mais tarde, o termo letramento computacional foi utilizado para designar habilidades de programação. Contudo, naquela ocasião, poucas pessoas utilizavam o computador, pois se tratava de uma ferramenta em que uma minoria poderia se considerar *expert*. Ainda de acordo com Araújo e Pinheiro (2014) o principal problema do letramento computacional era separar conhecimentos e habilidades de leitura e escrita, os quais estavam tratados explicitamente na definição. Além do

mais, o conhecimento procedural era tratado como a habilidade de usar o computador em atividades criativas e comunicativas.

No entanto, no final dos anos 1990, a definição utilizada para realizar atividades específicas, começou a ser questionada já que as mudanças estavam ocorrendo rapidamente e a definição não abarcava mais as transformações, pois os letramentos eram definidos como estado e não como processos. No mesmo período, a expressão letramento computacional foi perdendo credibilidade e o termo letramento para as tecnologias de informação e comunicação, doravante, letramento para as Tecnologias da Informação e Comunicação (TIC) foi ficando cada vez, mais comum, haja vista, naquele momento, as tecnologias serem mais utilizados para comunicação.

Para os pesquisadores (ARAÚJO & PINHEIRO, 2014), o letramento TIC pode ser considerado como o uso das ferramentas digitais com a finalidade de acessar, gerenciar, integrar, avaliar e criar informação na sociedade do conhecimento. Nessa definição, as habilidades não são meramente procedurais, mas são também conceituais, pois abarcam tanto o conhecimento quanto as habilidades.

Todavia, constata-se que esse termo não ganhou audiência no Brasil, apesar de seu conceito ser adequado a alguns usos que os cidadãos praticavam e ainda praticam com as tecnologias, bem como, o letramento digital, o qual recebeu influência do letramento informacional, cujo conceito, cunhado na década de 1970, também sofreu transformações ao longo do tempo.

Por isso, Araújo e Pinheiro (2014) frisam que a inserção de um termo na sociedade não é algo simples de implantar, tampouco esse aparece subitamente. Com relação à expressão letramento digital, foram necessários muitos estudos, além de várias tentativas até se chegar a um consenso (se é que se pode afirmar que há consenso com relação ao termo letramento digital).

Apesar de se considerar que a multiplicidade de termos, em certos campos, pode gerar problemas metodológicos que dificultam os estudos, compreende-se que com o passar do tempo, uma expressão vai ganhando espaço e os usuários a cristalizam como foi o que aconteceu com o letramento digital.

Ao se discutir as definições de letramento digital verifica-se que o termo surgiu pela primeira vez, em 1997, no livro *Digital Literacy*, de Paul Gilster (1997) apud Araújo e Pinheiro (2014, p. 297) colocam que “o que antes realizávamos de



uma forma tradicional, atualmente, fazemos com o uso das tecnologias digitais”, mencionam, por exemplo, maior interatividade da internet comparada à televisão, já que a interatividade se configurava, naquela época, como uma das maiores promessas da Web.

Todavia, ao refletir sobre o letramento digital, os autores informam que Gilster (1997) apresentava muitas concepções para o termo, o que foi motivo de muitas críticas, ainda que o trabalho desse autor tenha sido de grande impacto no século XXI. Em Gillen e Barton, apud Araújo e Pinheiro (2014, p. 298) os estudos sobre letramento digital focavam competências e habilidades individuais, pois, naquele momento, exigia-se a capacidade para realizar tarefas específicas e resolver certos problemas, próprios da linguagem tecnológica.

Em se tratando de especificação para operar com as tecnologias os pesquisadores procuravam atender às requisições mercadológicas, as quais necessitavam de indivíduos qualificados que atuassem em suas fábricas ou indústrias com a competência que o mercado demandava. Logo, esses funcionários para serem contratados passavam por avaliações que levavam em conta a formação, a certificação e a titulação deles.

Como se pode perceber, a exigência constante de novas habilidades e competências para o acesso às tecnologias era, na época, considerada, uma reformulação no conceito do termo letramento digital. Apesar de que, ainda se verifica ênfase em “habilidades individuais”, especialmente, quando se fala em acesso às tecnologias digitais (Gillen e Barton, apud Araújo e Pinheiro 2014, p. 298). No entanto, uma qualificação especializada em linguagens tecnológicas, com habilidades para o letramento digital, tal qual o mercado exigia dos novos funcionários, direcionava essa formação à escola.

Por meio da Avaliação Nacional de Progresso Educacional (NAEP), órgão que mensura o nível de letramento digital e ou tecnológico dos alunos americanos da educação básica, pode-se verificar que a apropriação do letramento digital é uma preocupação dos Estados Unidos. Visto ser uma prática do Governo americano, incluir dentre suas ações pedagógicas, as metodologias que envolvem a aquisição das habilidades peculiares, nos programas de ensino dos aprendizes.

A avaliação apresenta um panorama geral na qual se argumenta que as definições de tecnologia e de letramento tecnológico apresentadas devem captar os

conhecimentos e habilidades essenciais para os cidadãos do século XXI, por ser uma avaliação em larga escala.

Nesse sentido, o termo tecnologia, para o NAEP, tem um significado mais abrangente e profundo de que aquele que se refere somente ao computador, apesar de este ter um importante papel na referida avaliação. Sua definição está relacionada a qualquer mudança do mundo natural realizada para satisfazer necessidades ou desejos do homem (...). Isso inclui toda infraestrutura necessária para projetar, manufaturar, operar e reparar artefatos tecnológicos (USA, 2009, p.3-4).

Seguindo a mesma perspectiva do conceito de tecnologia, o termo letramento tecnológico é definido como “a capacidade de usar, entender e avaliar tecnologia bem como empregar processos e conceitos tecnológicos para resolver problemas e alcançar objetivos”. O documento inclui, ainda, no conceito de letramento tecnológico, conhecimento, capacidade e habilidades para tomar decisões e pensar cientificamente, aspectos que devem ser encontrados numa pessoa letrada tecnologicamente. Assim,

uma pessoa letrada tecnologicamente entende e está hábil para analisar a relação entre tecnologia e sociedade, tem um conhecimento amplo sob tecnologia, pode resolver problemas usando os processos projetados pela engenharia e é hábil para usar fluentemente as tecnologias digitais e mídias de forma inovadora e criativa(USA, 2009, p.6).

Sua importância deve-se ao fato de o documento considerar que houve um grande avanço nos métodos, os quais migraram dos textos tradicionais para fontes de informações que incluem imagens, música, vídeos e outras mídias. Além disso, o documento abre flancos para que se pense em um aglomerado de habilidades por meio das quais o letrado digital com e sobre as linguagens multimodais da Web.

Dentre essas habilidades citam-se as seguintes: comunicar-se efetivamente para resolução de problemas, buscar e expor informações e dados, usar, satisfatoriamente, um repertório diversificado de ferramentas digitais para auxílio nas questões acadêmicas, reconhecer políticas e leis de direitos autorais e utilizar ferramentas digitais expostas em área pública.

Como se pode perceber, essa definição, apesar de considerar as práticas sociais dos indivíduos, tem um foco maior nas habilidades dos cidadãos, pois, se se

considerar as redes sociais, como exemplo, somente habilidades individuais não são suficientes para interagir socialmente.

Outro problema atualmente relacionado à definição de letramento digital é o fato de ela, algumas vezes, ancorar-se somente na escrita. Nesses termos, no Brasil, um dos primeiros trabalhos a esse respeito aparece em um artigo de Soares (2002, p.151) que considera o letramento digital como

um certo estado ou condição que adquirem os que se apropriam da nova tecnologia digital e exercem práticas de leitura e de escrita na tela, diferente do estado ou condição do letramento-dos que exercem práticas de leitura e de escrita no papel.

Essa definição cunhada antes da chegada da Web 2.0, ainda ancora na escrita porque, naquele momento, as possibilidades da web eram muito restritas ao texto escrito e a principal característica da internet eram *links*, que possibilitavam ao leitor múltiplas escolhas, tornando, assim, seu processo de leitura singular.

Porém, com a chegada da web 2.0, os sites disponibilizavam mais possibilidades para o leitor, que passou, em muitos casos a construir colaborativamente o texto com o autor, diminuindo, portanto, as fronteiras entre ambos. Além disso, outras linguagens foram sendo incorporadas aos textos escritos, em uma convivência harmoniosa.

Dito isso, compreende-se que Soares (2002) não foi a única que inicialmente, colocou a escrita no centro da definição de letramento digital. Ribeiro (2006) também considerou ser letrado digital aquele que domina textos feitos na e para tela do computador. No caso da segunda autora, talvez, possa estar se referindo a uma concepção ampla de textos que congrega os verbais e não verbais. Essas reflexões nos fazem pensar e verificar que muitos teóricos ao definirem letramentos, ancoram-se na escrita como se esta fosse a única forma de construção de sentido.

Com relação ao dito Marcuschi (2011, p.18) relata que “um dos aspectos essenciais da mídia virtual é a centralidade da escrita, pois a tecnologia digital depende totalmente dela”. Assim, compreende-se que a característica principal da internet, quando os referidos autores se posicionam dessa maneira, era a presença de links e que suas declarações foram postuladas antes da popularização de algumas redes sociais no Brasil, como o *Orkut*, o *Twitter*, o *Facebook*, além de ter

sido também anterior à popularização de congresso on-line no *Skype*, por exemplo; e o *Youtube*, embora já houvesse vários *sites* e *blogs* que mesclavam textos verbais.

Sendo assim, nota-se que as tecnologias de informação e comunicação, modificaram a forma de viver, de interagir, de pensar dos cidadãos, já que, conforme Noss (2010) apud Araújo e Pinheiro (2014, p. 300) as “pessoas que usam as tecnologias digitais tem coisas novas a dizer e novas maneiras de dizê-las”.

Como consequência das transformações, os estudiosos empreenderam novas pesquisas pautadas pela premissa de que, quando acontecem mudanças na vida diária e nas práticas dos indivíduos, a teoria necessita incorporá-las para acompanhar esse percurso.

Ao citar Buzato (2003) apud Araújo e Pinheiro (2014, p. 301) reafirmam todas essas mudanças ao conceito de letramento digital, acrescentando novos aspectos como definido aqui:

um conjunto de conhecimentos que permite às pessoas participarem nas práticas mediadas por computadores e outros dispositivos eletrônicos no mundo contemporâneo.(...) Inclui a habilidade para construir sentidos a partir de textos que mesclam palavras, elementos pictóricos e sonoros numa mesma superfície (textos multimodais), a capacidade para localizar, filtrar e avaliar criticamente informação disponibilizada eletronicamente, familiaridade com as “normas” que regem a comunicação com pessoas através do computador.

Mas noutro trabalho Buzato (2007, p.168) apud Araújo e Pinheiro (2014) redefiniu o termo em função do aspecto transcultural da internet, afirmando que letramentos digitais são “redes complexas de letramentos (práticas sociais) que se apoiam, se entrelaçam, se conectam e se modificam mútua e continuamente, por meio das TIC”.

Aqui, verifica-se que o autor compreende o letramento digital como um amálgama de diversos tipos de letramentos que se entrelaçam e se apoiam para os sujeitos construírem-se e constituírem-se através de suas relações sociais em ambientes virtuais.

Nessa perspectiva, Gillen e Barton (2010, p. 299) apud Araújo e Pinheiro (2014) imprimem letramentos digitais como “as práticas em constante mudança por meio das quais as pessoas produzem sentidos identificáveis usando tecnologias digitais”. Logo, percebemos que saber utilizar textos verbais não é suficiente para ser um cidadão letrado digitalmente: é necessário incorporar outras estratégias de construção de sentido das práticas discursivas vivenciadas nas sociedades tecnologizadas.

Diante disso, com a inserção das TIC em diversos setores das sociedades modernas e, especialmente, com a difusão da internet, nos mais diversos pontos geográficos, exigindo outras formas de comunicação, ampliou-se o estágio de desenvolvimento das pesquisas sobre letramento digital.

Araújo e Pinheiro (2014) citam que as pesquisas em Letramento Digital têm avançado bastante nos últimos anos, sendo realizadas sob diversas perspectivas e com uma grande variedade de metodologias. Para comprovar essa constatação, apontam os trabalhos de Vieira (2004), Lima e Lima-Neto (2009) e Santos (2013), que pesquisaram as tendências atuais das pesquisas sobre letramento digital no Brasil.

Ao iniciar a incursão por Vieira (2004), esta afirma que realizou um estudo exploratório descritivo/quantitativo, analisando resumos de cinco congressos realizados no Brasil, no período de 2000 a 2001. Constatou, dentre outros resultados um discreto, mas contínuo crescimento de um evento para outro, configurando uma tendência de expansão na área.

Com relação à metodologia utilizada nos estudos pesquisados a autora somente pôde detectar uma tendência à priorização de metodologias qualitativas, de base descritiva, concluindo que isso se deve à novidade do tema na época.

Observa-se também que a discussão sobre os aspectos teórico-metodológicos relacionados aos letramentos digitais e, atualmente uma temática que não pode ser negligenciada na pesquisa acadêmica, haja vista as práticas de leitura e escrita com o uso das tecnologias digitais estarem presentes em diversas situações cotidianas e se modificarem tão rapidamente que, muitas vezes, os resultados das pesquisas se tornam obsoletos em um período extremamente curto de tempo.

Essas mudanças não ocorrem somente no aspecto temporal, mas também acontecem em relação ao espaço geográfico, pois, a título de exemplo, o que pode ser uma prática comum nos Estados Unidos pode ainda não ter se popularizado no Brasil.

### 3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Por meio da pesquisa de natureza qualitativa exploratória (GIL, 2010) buscou-se conhecer o grau de letramento dos vendedores e gerentes comerciais da Vilela, Vilela & Cia Ltda, lançando mão de um instrumento do tipo, questionário semiaberto, devido o letramento digital avançar de formas diferentes tanto no tempo como no espaço geográfico, bem como o desempenho dos indivíduos em diferentes gerações.

Os estudos desenvolveram-se levando em conta as mudanças no âmbito tecnológico e social, que são muitas e rápidas, pois a inovação é dinâmica, ela só não é no aspecto temporal, mas também, no aspecto geográfico. Ou seja, a velocidade e aceitações ocorridas num determinado lugar, por exemplo, nos grandes centros, em países como Estados Unidos, Japão e da Europa, não são os mesmos encontrados em regiões onde a difusão da informação é mais carente ou lenta (ARAÚJO & PINHEIRO, 2014 p. 293).

#### 3.1 VILELA, VILLELA & CIA LTDA – ATUAÇÃO E ALCANCE

A empresa Vilela, Vilela & Cia Ltda atua em cerca, de 67 municípios da região Norte do Paraná, tendo como foco a comercialização e o fornecimento de insumos agrícolas. Ao começar pela recepção, segue beneficiando, armazenando e comercializando os cereais produzidos pelas sementes de soja e de trigo, além da fabricação de rações para bovinos de corte, leite e suínos.

Situada no Norte do Paraná contém lojas e escritórios, armazéns de insumos e cereais, unidades de beneficiamentos de sementes (UBS) e fábrica de rações. Fornece direto e indiretamente 500 empregos, influenciando o Produto Interno Bruto (PIB) do agronegócio na região onde atua.

No ano de 2015, recebeu por volta de R\$1.000.000.000 (Hum bilhão de reais), se obrigando a uma readequação, na forma de gerir e de administrar os negócios da empresa. Tais mudanças incluíram novos saberes, como a instrumentalização digital, principalmente, dos gestores comerciais e dos vendedores, elos essenciais da empresa com agricultores e fornecedores.

No inverno são cultivados *commodities* como o milho segunda safra, trigo, aveia preta, aveia branca, canola, feijão terceira safra, triticales e tomate de inverno

de 436.509,5 hectares (Fonte: SEAB-DERAL). Esta área abrange cerca de 1.139.482 hectares de soja (FONTE: SEAB DERAL), no mundo temos uma área total de soja de 119,732 milhões de hectares cultivados com soja.

Nos Estados Unidos, maior produtor mundial de soja há uma área de 33,109 milhões de hectares semeados com soja, no Brasil, segundo maior produtor mundial de soja, existe uma área semeada com soja de 33,177 milhões, e no Paraná, segundo maior produtor brasileiro de soja, possui uma área semeada com soja de cerca de 5,455 milhões de hectares. Isso significa que a área onde atua a Vilela, Vilela & Cia Ltda, é cerca de 0,95169 % de toda soja semeada no mundo, 3,43455 % de toda oleaginosa semeada no Brasil e 20,89% de toda oleaginosa semeada no Paraná (EMBRAPA, 2017).

Fica evidente pelas áreas e proporções apresentadas que o agronegócio onde a Vilela, Vilela & Cia Ltda está inserida, responde pela maioria da atividade econômica, portanto compõe a maioria do PIB destes 67 municípios, e de onde são gerados muitos empregos diretos e indiretos, bem como sustenta boa parte da cadeia econômica desta região, e onde o agronegócio brasileiro é o maior gerador de superávit na balança comercial brasileira, respondendo por cerca de 37% do PIB nacional.

Tal nicho específico foi escolhido, pois estes profissionais estão estreitamente ligados no faturamento da empresa e na transferência de tecnologia para o agricultor, sendo elo fundamental na implementação da tecnologia gerada em avançados centros de pesquisa nacionais e internacionais, públicos ou privados e disponibilizadas para o agricultor, e deste processo de extensão rural promove o alavancamento econômico e social, levando a viabilidade econômica e social dos empreendimentos agrícolas e empresariais da área de abrangência da Vilela, Vilela & Cia Ltda.

A empresa atua com lojas físicas de comercialização de insumos ao agronegócio em 16 municípios, armazém e estruturas de recebimento de cereais em 19 locais, 01 fábrica de rações e 01 Unidade de Beneficiamento de Sementes, sendo a área de atuação da empresa em 67 municípios da Região Norte do Paraná (VILELA, VILELA & CIA LTDA, 2017).

Inicialmente foram enviados e-mails a todos os vendedores e gestores comerciais via *Google Forms* um questionário para ser respondido, porém esta metodologia não logrou êxito, pois se obteve poucas respostas e cuja amostra era

insignificante para o trabalho. Numa segunda etapa ao invés de enviar os questionários via *Google Forms*, foram anexados aos e-mails dos gerentes comerciais para que fossem impressos para eles e para a equipe. Um documento em *Word* com as questões semiabertas no qual os gestores comerciais e os vendedores responderam tais questões e enviaram via malote os formulários preenchidos.

Nessa tentativa, ao invés de 16 filiais, escolheu-se metade delas, 8 filiais superando o problemas de não respostas. O passo seguinte foi passar nas filiais pessoalmente para recolher os formulários respondidos, bem como em reuniões técnicas e comerciais onde grande parte da equipe estava presente, tendo como resultado 51 respostas possíveis, significando um retorno de 23 formulários respondidos. O modelo do formulário utilizado está no apêndice A, e os formulários, separados por Filial encontram-se arquivados, sem a identificação dos entrevistados para preservar o sigilo da pesquisa.

O quadro de Gerentes Comerciais da Vilela, Vilela & Cia Ltda conta com 14 Gerentes Comerciais, e de 37 vendedores, de 19, entre unidades comerciais e de recebimento, foram separadas 10 unidades aleatórias, tendo 8 gerentes comerciais e 29 vendedores, isto é, 39 profissionais pesquisados, destas 10 unidades pesquisadas, apenas 8 unidades responderam à pesquisa, dos 8 gerentes comerciais 5 responderam aos questionários e dos 39 profissionais de venda 18 responderam, totalizando 23 entrevistas concretizadas.

O objetivo inicial era alcançar 100% dos gerentes comerciais e vendedores. Com a mudança de estratégia o alvo passou a ser de 53% das unidades, ou seja 10 unidades da empresa. E 57,15% dos gerentes comerciais, a saber, 8 gerentes, 78,38% dos vendedores, ou seja, 29 vendedores, foi enviado *e-mails* para os gerentes comerciais com o formulário *Word* com as questões em anexo, sendo que o gerente comercial imprimiu os formulários e ele e sua equipe os preencheram e devolveram-os via malote. Com isso, foram obtidos retorno de 35,71% do total dos gerentes comerciais, 5 no total, e de 48,65% de todos os vendedores, 18 vendedores. Abaixo o resultado e a desempenho do letramento digital dos vendedores e gerentes comerciais da Vilela, Vilela & Cia Ltda.



#### 4 ANÁLISE DE DADOS E RESULTADOS

O Gráfico 1 traz o resultados dos dados coletados que buscou investigar o nível de Letramento Digital dos sujeitos investigados, no que se refere especificamente ao uso do editor de texto Word.



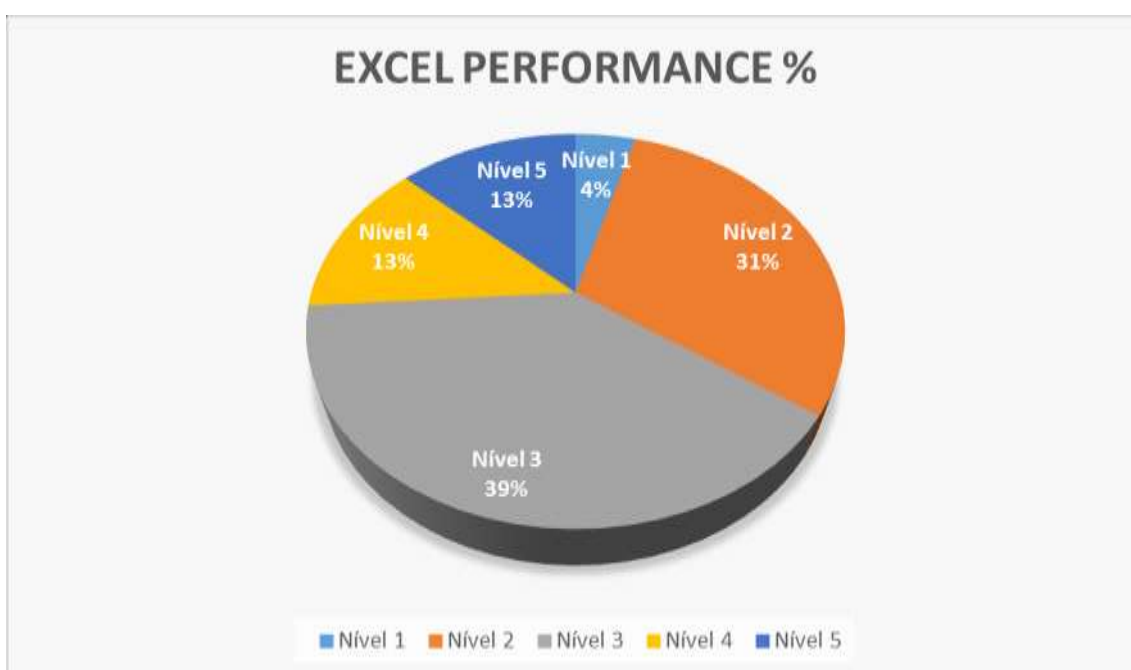
**Gráfico 1 - Estatística das Respostas do Nível de Letramento do Editor de Texto *Word***  
Fonte: Questionário de Pesquisa (2017)

Analisou-se a primeira questão e foi verificado que existe uma limitação de desempenho no uso do editor de texto *Word* em 13% dos entrevistados, pois relataram ter nível 1(Insuficiente) e Nível 2(Básico), isto implica em limitações nas atividades que envolvem a redação neste *software*, o que dificulta a comunicação e a escrita em documentos e relatórios em geral, tanto para comunicação com subordinados e superiores, quanto com clientes.

Dos entrevistados 48% alegam ter Nível 3 no editor de texto *Word*, ou seja, nível intermediário, o que garante alguma fluência no uso do *software*. Dando prosseguimento à análise 39% dos entrevistados alegaram ter nível 4, que é nível alto e nível 5 , nível avançado, o que denota ótima fluência no uso do Editor de Texto *Word*, o que facilita a comunicação escrita com o subordinados, superiores, fornecedores e clientes.

Entende-se que cerca de quase 7 profissionais dentre 51 gerentes comerciais e vendedores terem séria limitação no uso do editor de texto *Word*, é um ponto que precisa ser urgentemente melhorado, para o incremento de performance profissional, pois isto limita em muito a comunicação escrita via modo digital e quase metade da equipe, ou seja, cerca de 24 profissionais precisam avançar à níveis mais avançados no uso do editor de texto *Word*.

Ao analisar a segunda questão, quanto ao desempenho do uso da planilha eletrônica *Excel* (Gráfico 2) constatou-se um dado preocupante, pois 35% dos profissionais entrevistados alegam ter nível 1 (insuficiente) e Nível 2 (básico).



**Gráfico 2 - Estatística das Respostas do Nível de Letramento do Planilha Eletrônica *Excel***

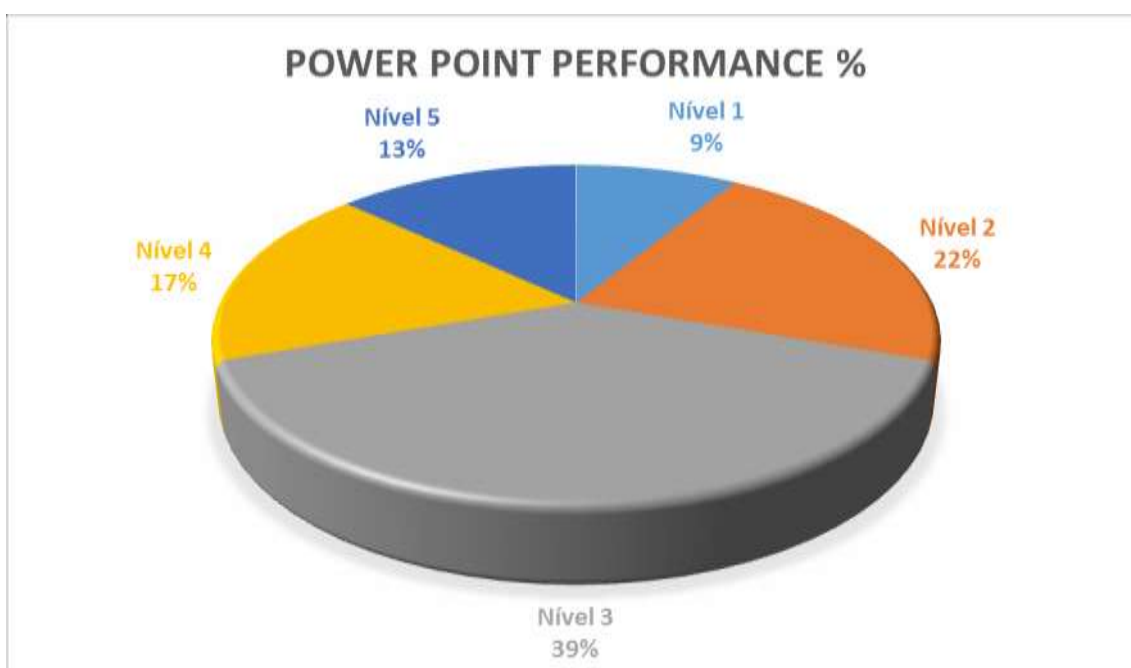
**Fonte: Questionário de Pesquisa (2017)**

Tais dados apontaram que cerca de 18 profissionais da equipe de vendas tem limitações no uso do *Excel*, o que dificulta o trabalho destes profissionais, pois a referida planilha faz infinitos cálculos, facilita elaboração de orçamentos, fluxo financeiro, fluxo de caixa. Observou-se aqui um ponto nevrálgico que deve ser imediatamente melhorado, através de treinamentos específicos, pois a planilha eletrônica *Excel* é de fundamental importância no trabalho da equipe de vendas.

Continuando a análise verificou-se que 39% dos entrevistados alegaram desempenho intermediário no uso da planilha eletrônica *Excel*, ou seja, nível 3, o que ajuda, porém pela importância deste software no desempenho profissional da equipe de vendas, deve-se pensar em aprimorar os conhecimentos destes através de treinamentos e cursos específicos.

Seguindo os estudos 26% dos entrevistados alegaram ter nível alto (4) e nível avançado (5), o que demonstrou que apenas cerca de 13 profissionais apresentaram níveis adequados no uso da planilha eletrônica *Excel*.

Ao analisar os dados coletados com a questão e compilados no Gráfico 3, que questiona performance da equipe de vendas da Vilela & Vilela com o *software Power Point*, observou-se que 31% dos profissionais entrevistados responderam ter nível 1(insuficiente) e nível 2(básico), ou seja de cada 51 profissionais , cerca de 16 profissionais tem limitações em montar por exemplo palestras neste *software*.



**Gráfico 3 - Estatística das Respostas do Nível de Letramento *Power Point***  
Fonte: Questionário de Pesquisa (2017)

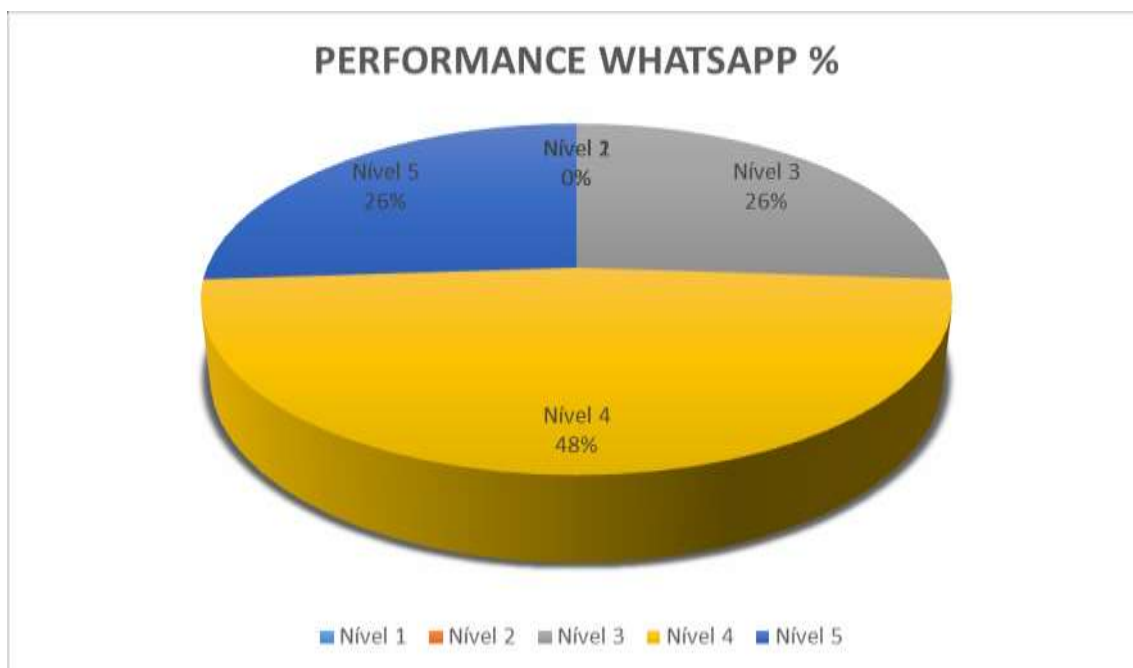
O número de sujeitos que demonstraram ter nível insuficiente no uso dessa ferramenta é preocupante, pois pode limitar o uso dessa ferramenta comercial e de extensão rural, que facilita não só vendas, mas a comunicação e difusão de tecnologias, já que a empresa possui estruturas em cada loja com uma ampla sala

de reuniões, além do que disponibiliza *Data Show* e televisores de telas grandes, com conexão com computador pessoal, *notebook*, *pen drive*, acesso à internet banda larga o que facilita a realização de palestras para agricultores na estrutura disponibilizada pela empresa em cada loja física.

Cerca de 39% dos entrevistados alegaram ter performance intermediária (nível 3) no *Power Point*, ou seja conseguem ter acesso e trabalhar com este software e 30% dos entrevistados alegaram ter nível alto (4) e nível avançado (5). Devido a importância desta ferramenta de trabalho sugere-se treinamentos específicos para que os 31% de profissionais que se encontram em nível insuficiente e básico sejam capacitados a usar o *software Power Point*, devido aos benefícios que esta ferramenta proporciona, e treinar os 39% dos profissionais que alegaram nível intermediário de performance no *Power Point*, para que alcancem níveis mais altos de capacitação e performance.

Na questão 4 do questionário, todos os entrevistados possuem *smarthphones*, o que é altamente positivo, pois é uma plataforma que permite acesso à internet, onde o sinal de celular permite, e nas unidades da Vilela, todas possuem Internet banda larga com *Wi Fi* o que facilita o acesso à internet e a todos os softwares disponíveis e às possibilidades que a rede mundial de computadores oferece.

Analisando a questão 5, cujos resultados estão compilados no Gráfico 4, notou-se que todos os vendedores e gerentes comerciais entrevistados responderam ter boa performance no aplicativo *Whatsapp*, sendo que 26% dos entrevistados alegaram ter nível intermediário (3) no uso do aplicativo, e 74% responderam ter nível alto (4) e nível avançado (5), o que facilita muito o relacionamento profissional e social entre a equipe de vendas, gestores e agricultores, pois o aplicativo em função da plataforma *smarthphones* devido à sua própria característica torna muito móvel e prática o uso deste aplicativo, sendo de fundamental importância no trabalho cotidiano da equipe de vendas.



**Gráfico 4 - Estatística das Respostas do Nível de Letramento Possui *smarthphones*?**  
**Fonte: Questionário de Pesquisa (2017)**

Na questão 6 questionou-se se os entrevistados possuíam conta de *E-mail*. Conforme os dados coletados e mostrados no Gráfico 5, 9% disseram não possuir, ou seja, cerca de 5 profissionais não possuem conta de *E-mail*, o que impede a comunicação eletrônica ou digital e impede o envio e recebimento de pedidos de orçamento, obrigando aos gestores, clientes e fornecedores a buscar comunicação via telefone ou pessoalmente, o que dificulta a comunicação, já que o profissional de vendas muitas vezes está em locais onde há dificuldades com o sinal da telefonia móvel, bem como o contato pessoal, adiando assim por vezes a comunicação.

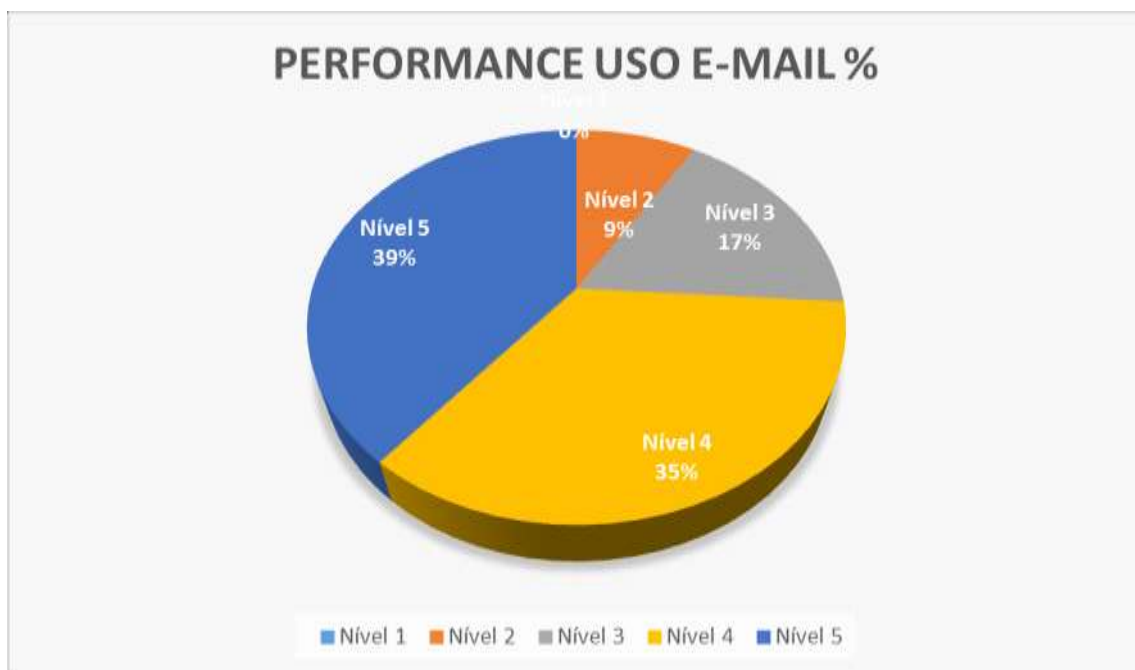
Já outros 91% da equipe de vendas possui conta de *E-mail*, facilitando a comunicação via correio eletrônico. Assim, seria primordial que os profissionais que não possuem conta de *E-mail* obtenham-na o mais rápido possível.



**Gráfico 5 - Estatística das Respostas Obtidas do Nível de Letramento Possui conta de E-mail?**

Fonte: Questionário de Pesquisa (2017)

A questão 7 perguntou a equipe de vendas a respeito de sua performance no uso do *E-mail*, 9% dos entrevistados relataram ter nível básico(2), ou seja cerca de 5 profissionais, o que provavelmente limita o trabalho, e que em nosso posicionamento necessita de treinamento para a melhoria desta performance a níveis mais avançados, 17% responderam ter nível intermediário na performance no uso de *E-mail* e 74% alegaram ter nível alto(4) ou avançado(5). Esses resultados podem ser visualizados no Gráfico a seguir:

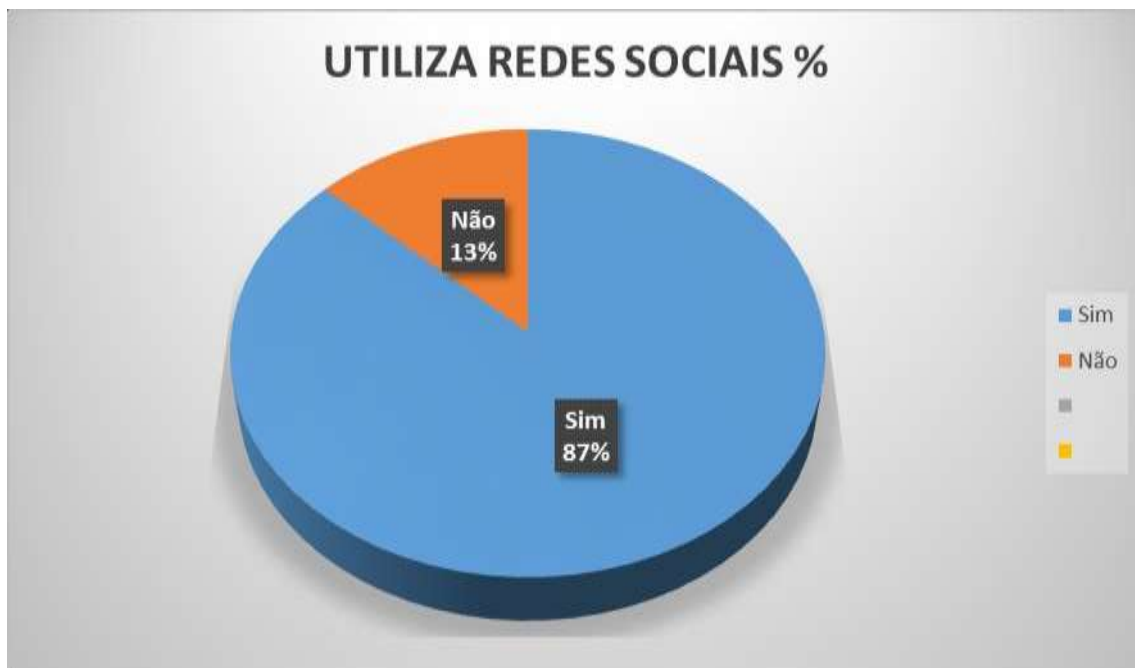


**Gráfico 6 - Estatística das Respostas do Nível de Letramento Nível de utilização do E-mail?**

**Fonte: Questionário de Pesquisa (2017)**

A ferramenta do correio eletrônico tem substituído em muitos casos o correio físico, sendo, portanto, de extrema necessidade para o uso dos profissionais de venda, tornando-se, então, imprescindível que os que se encontram em nível básico e intermediário, através de treinamentos evoluiu para níveis mais altos de performance.

Na questão 8 focou se os profissionais utilizavam redes sociais, 13% alegaram que não usavam, ou cerca de 7 profissionais não usavam redes sociais, alguns alegaram motivos pessoais para não usar as redes pessoais, e cerca de 87% alegaram possuir acesso às redes sociais:



**Gráfico 7 - Estatística das Respostas do Nível de Letramento utiliza Redes Sociais?**  
Fonte: Questionário de Pesquisa (2017)

Atualmente, no mundo corporativo, é fundamental esse tipo de relacionamento com clientes e fornecedores. Se bem usadas as redes sociais facilitam o *marketing* e o relacionamento pessoal, e ficar de fora pode ser ponto que reduza a sua competitividade junto à seus clientes, então recomendamos aos que não possuem redes sociais que o façam o quanto antes.

Na questão 9 perguntou-se aos profissionais de vendas quais os assuntos mais tratados nas redes sociais. Por meio de respostas abertas buscou-se destrinchar e classificar os dados obtidos por grupos, obtendo-se os seguintes resultados: 28% enquadraram-se em assuntos da agronomia, onde se praticam trabalhos agrônômicos como ensaio de cultivares, resultado de uso de fertilizantes, defensivos agrícolas, etc. Outras respostas, 24% buscaram relacionamentos familiares e sociais, outros 20% dos assuntos tratados como curiosidades, algo que fuja do comum e que atraia a atenção do usuário, com 16% responderam aqueles que alegaram não usar redes sociais, 8% buscam frequentemente o assunto negócios, que implica gestão, cotações de commodities. Finalmente, 4% buscaram as redes sociais por recreação, como testes de perfis e etc. O gráfico a seguir ilustra esses dados:





**Gráfico 8 - Estatística das Respostas do Nível de Letramento se utiliza Redes Sociais, qual a finalidade?**

**Fonte: Questionário de Pesquisa (2017)**

Percebe-se a importância das redes sociais na divulgação de informações técnicas, nas relações profissionais e pessoais e que muitos buscam redes sociais para o que lhes desperta curiosidades, sendo estes três assuntos dominam cerca de 72% dos assuntos tratados, o que demonstra o peso que as redes sociais possuem, sendo portanto, imprescindível o uso de redes sociais de forma adequada para o sucesso do profissional de venda.

Na questão 10 a pergunta foi sob o âmbito profissional, qual a finalidade de uso da Internet, as respostas foram dissertativas e compiladas as respostas no gráfico 9 que deram os seguintes resultados: 29% dos entrevistados alegaram utilizar a internet para consulta do site da Secretaria da Agricultura e Abastecimento do Paraná-SEAB, onde se informam sobre produtos agroquímicos, doses, registro destes produtos no Estado do Paraná, 26% buscam notícias sobre o agronegócio, 15% buscam cotação de commodities como soja, trigo, milho e demais cereais, 12% consultam estudos científicos, como boletins técnicos, periódicos, publicações científicas relacionados à agricultura, suprimindo assim a falta de bibliotecas especializadas no interior de nosso país, 9% alegaram tratar de assuntos gerais, 3%

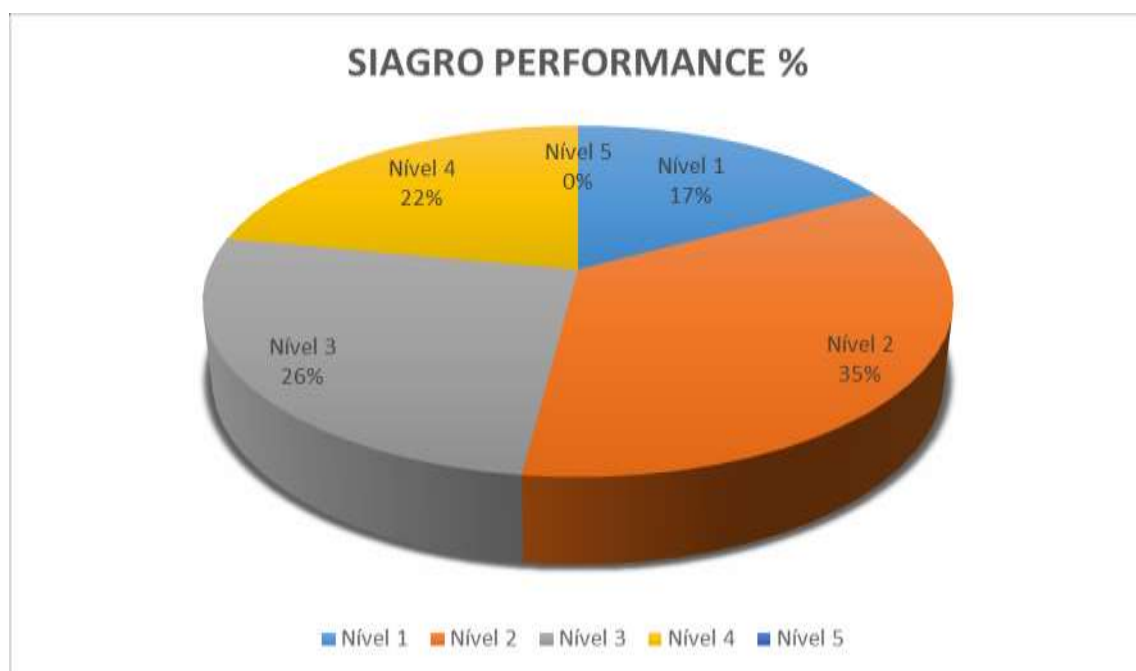
alegaram acessar mídia especializada como por exemplo o canal rural, 3% acessam técnicas de vendas e 3% não usam para fins profissionais.



**Gráfico 9 - Estatística das Respostas do Nível de Letramento que tipo de pesquisa para fins profissionais você faz na Internet?**  
 Fonte: Questionário de Pesquisa (2017)

Ao analisar as respostas notou-se que 85% dos assuntos tratados de forma profissional dos acessos à internet estão relacionados diretamente no âmbito do trabalho no dia a dia, sendo ferramenta fundamental no dia a dia dos profissionais de venda.

Na questão 11 questionou-se o nível de desempenho dos profissionais de venda com o SIAGRO, detectando que 52% dos profissionais em suas respostas relataram ter nível 1 e nível 2, respectivamente nível insuficiente e básico, ou seja aproximadamente 27 profissionais de venda tem nível insuficiente para trabalhar com o *software* SIAGRO, ferramenta importante de gestão, de estoques de preços, outros 26% responderam ter nível intermediário(3) e 22% afirmaram ter nível alto(4), portanto a minoria da equipe 48% apenas possuem condições para lidar com o *software* SIAGRO, portanto é urgente a necessidade de treinar a equipe para poder competentemente utilizar esta importante ferramenta, como pode ser visualizado no gráfico a seguir:



**Gráfico 10 - Estatística das Respostas do Nível de Letramento qual seu nível de utilização do SIAGRO?**  
**Fonte: Questionário de Pesquisa (2017)**

Através da pesquisa ficou claro para nós que a internet tem função transcultural, como afirma Buzato (2007, p.168), afirmando que letramentos digitais são “redes complexas de letramentos (práticas sociais) que se apoiam, de entrelaçam, se contestam e se modificam mútua e continuamente, por meio, em virtude e/ou por influência das Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC)”. Assim, verificou-se que o autor compreende o letramento digital como um amálgama de diversos tipos de letramentos que se entrelaçam e se apoiam para os sujeitos construírem-se e constituírem-se através de suas relações sociais em ambientes virtuais, visto que não se limitam a apenas uma, mas várias plataformas digitais, com cada vez mais *softwares* E *hardwares* sendo utilizados.

Observou-se que a rede mundial de computadores se difundiu em diversas plataformas, garantindo cada vez mais mobilidade como, por exemplo, os atuais *smarthphones* que acessam desde que haja sinal de telefonia móvel e internet *wi-fi*, acesso às redes sociais, *E-mail*, à internet e o uso de aplicativos como *WhatsApp*.

Como a pesquisa buscou preservar a identidade dos entrevistados, identificando somente as unidades em que trabalhavam, mas acreditamos que o

fator geográfico, assim como etário possam ter interferido de alguma forma no grau de letramento digital em *softwares* como *Word, Excel, Power Point*, enfim pacote *office*, acesso às redes sociais, uso do *E-mail*, internet, dos profissionais.

Portanto a afirmativa de Araújo e Pinheiro faz sentido, sendo observado que toda equipe dispõe de *smarthphones* e tem um grau de letramento digital aceitável no aplicativo *WhatsApp*, o que demonstra a difusão entre os profissionais experientes e os recém-formados, na facilidade permeada por toda a equipe.

Já em *softwares* como o pacote *office* é necessário ter acesso a escolas e cursos de informática para que se possa aprender e ter alta performance bem como aprender a lidar com a internet e com o correio eletrônico *E-mail*. Em *softwares* como o SIAGRO, como é um programa nacional, depende de treinamentos contratados pela empresa a seus funcionários ou de funcionários experientes que tem adequado grau de letramento digital, organizando treinamentos internos para aumentar o desempenho no uso do SIAGRO.

Outro ponto que se aventou é de que a revolução digital é contínua e para ficar desatualizado basta ficar parado não buscando as inovações, já que a cada dia novas atualizações e versões de *softwares* surgem a todos os dias, bem como novas plataformas digitais, velocidades cada vez mais rápidas de conexão.

E basta observar na trajetória histórica como o termo evoluiu até chegar ao letramento digital, conforme tratado na fundamentação teórica no trabalho de Soares (2002); Araújo e Pinheiro (2010); Marcuschi (2011), não é difícil de imaginar quão dinâmica e rápida será esta evolução cada vez mais com velocidades crescentes.

## **CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Por meio do trabalho estudado pôde-se observar que o processo de vendas não envolve apenas o letramento digital, mas que este faz parte do bom desempenho da equipe, resultando num desempenho eficaz da empresa. Como registrou Lévy Strauss (1999) a revolução tecnológica veio para ficar e a vida cotidiana estará dia após dia mais envolvida neste novo paradigma, que é a era digital.

Portanto, pode-se inferir que através de cursos promovidos pela empresa, ou por iniciativa pessoal do gestor comercial e do vendedor, é imprescindível um constante investimento de tempo e de recursos financeiros ao estudar e se aprimorar no mundo digital, pois novas revoluções virão cada vez mais rápidas e constantes.

## REFERÊNCIAS

ALTET, M. As competências do professor profissional: entre conhecimentos, esquemas de ação e adaptação, saber analisar. In: PAQUAY, L., PERRENOUD, P.; ALTET, M., CHARLIER, É. (Org.). **Formando professores profissionais: Quais estratégias? Quais competências?** Porto Alegre: Artmed Editora, 2001.

ARAÚJO, Júlio; PINHEIRO, Regina Claudia. Letramento digital: história, concepção e pesquisa. In: GONÇALVES, Adair Vieira; SILVA, Wagner Rodrigues; GÓIS, Marcos Lúcio de Souza. (Org). **Visibilizar a Linguística Aplicada: abordagens teóricas e metodológicas.** 1ed. Campinas – SP: Pontes Editores, 2014, v. 1, p.293-320.

BEHRENS; OLIARI. Caminhada histórica dos paradigmas da ciência e seus reflexos no conhecimento. In: **A evolução dos paradigmas na educação: do pensamento científico tradicional à complexidade.** Curitiba. Diálogo Educ., v. p. 55. 2007.

GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa.** São Paulo: Atlas, 2010.

LÉVY, Pierre. **Cibercultura.** Trad. Carlos Irineu da Costa. Editora 34 Ltda, São Paulo. p. 21.

MARCUSCHI, L. A. Letramento e oralidade no contexto das práticas sociais e eventos comunicativos. In: SIGNORINI, Inês. (Org.) **Investigando a relação oral/escrito e as teorias do letramento.** Campinas: Mercado das Letras, 2011. p. 23-50.

RIBEIRO, R. R.; SANTOS, E. C. S.; SILVA, M. F. R. M. Letramento Digital: uma análise das práticas sociais no ciberespaço a partir da acessibilidade e frequência de uso. 2006. **Revista Língua & Letras**, Unioeste, v.15.

SILVA, E. M.; MORAES, R. A. **O Letramento Digital em uma Escola Pública Fundamental.** IX- Congresso Nacional de Educação-EDUCERE-III Encontro Sul Brasileiro de Psicopedagogia- 26 a 29 de outubro de 2009-PUCPR, p. 6651, acessado e baixado via Internet dia 14 de maio de 2017 às 21 h e 22 minutos.

SOARES, M. **Novas Práticas de Leitura e Escrita: Letramento na Cibercultura.** Educ. Soc., Campinas (SP), p.144-146 e 149-151, dez. 2002.

VILELA, VILELA & CIA LTDA. Cornélio Procópio, Paraná, 2017. Disponível em: <http://www.vilelavilela.com.br/>. Consultado em 20 maio de 2017, às 21 h e 45 minutos.

**APÊNDICE A**

## Questionário de Pesquisa

Questionário sobre habilidades digitais:

Instruções:

Há dois tipos de questões, questões abertas, onde a resposta é dissertativa, e respostas onde se mensura em níveis de 1 a 5 de múltipla escolha onde se mensura o seu grau de habilidade digital, sendo nível 1 insuficiente , nível 2 Básico, nível 3 Intermediário, nível 4 Alto e nível 5 Avançado.

1-Em relação ao editor de texto *word* de 1 a 5 que nota você daria à sua performance?

- a)Nível 1
- b)Nível 2
- c)Nível 3
- d)Nível 4
- e)Nível 5

2-Em relação à planilha eletrônica *Microsoft Excel* de 1 a 5 que nota você daria à sua performance?

- a)Nível 1
- b)Nível 2
- c)Nível 3
- d)Nível 4
- e)Nível 5

3)Em relação ao *Power point* de 1 a 5 que nota você atribuiria à sua performance?

- a)Nível 1
- b)Nível 2
- c)Nível 3
- d)Nível 4
- e)Nível 5

4)Você possui *smarthphones*?

- a) Sim
- b) Não

5) Se você possui Smarthphones, de 1 a 5 qual nota você atribuiria ao uso do *whatsapp*?

- a) Nota 1
- b) Nota 2
- c) Nota 3
- d) Nota 4
- e) Nota 5

6) Você tem conta de e-mail?

- a) Sim
- b) Não

7) Em uma nota de 1 a 5 qual o seu nível de utilização de e-mail?

- a) Nota 1
- b) Nota 2
- c) Nota 3
- d) Nota 4
- e) Nota 5

8) Você utiliza redes sociais

- a) Sim
- b) Não

9) Se você utiliza redes sociais, qual a finalidade?

---

10) No âmbito profissional, qual o tipo de pesquisa você frequentemente utiliza na Internet?

---



11) De uma nota de 1 a 5 que nota você atribuiria à sua performance no SIAGRO?

a)Nota 1

b)Nota 2

c)Nota 3

d)Nota 4

e)Nota 5