

**Capacitar para Distribuir Conhecimento ou para Vender Livros?
O Ritual de Treinamento dos Vendedores da Feira do Livro
de Porto Alegre***

Qualification as a means to spread knowledge or to sell books?
The training ritual of booksellers for the Porto Alegre Book Fair

Deise Luiza da Silva Ferraz¹
Neusa Rolita Cavedon²

Resumo

Esse artigo, ao estudar o ritual do treinamento de funcionários que ocorre dentro de uma situação ritualizada maior, qual seja, a Feira do Livro de Porto Alegre, buscou desvendar as condições de trabalho dos vendedores do setor livreiro em época de Feira, bem como, identificar as razões que contribuem para que eles se comprometam ou não com o sucesso do evento. A hierarquização presente no contexto cotidiano local se mantém por ocasião da Feira, porém, no treinamento, há um discurso que enaltece o saber, a cultura e os trabalhadores, deste modo eles são instados a abrir mão de toda e qualquer possibilidade de contestação ao que se refere às condições de trabalho em prol da alegria de participar em tal evento. Para que o desvendamento desse espaço pudesse se concretizar, o método etnográfico, aliado às técnicas da observação participante e de entrevistas, configurou-se como o mais adequado. Os resultados evidenciam que ao dar uma conotação ritualística para o treinamento, aspectos mercadológicos são escamoteados e a ênfase recai sobre a satisfação que as festas costumam propiciar, dada a sociabilidade aí inerente. Assim, a despeito das condições precárias de trabalho, os vendedores acabam por abrir mão até de suas necessidades básicas para "encantar" os clientes e, por via de consequência, concretizar mais vendas.

Palavras-chave: Treinamento, Ritos Organizacionais, Etnografia, Feiras

* Artigo recebido em 26.06.2008, aprovado 18.12.2009

¹ Doutoranda em Administração pelo PPGA/EA/UFRGS, Endereço: Av. Washington Luis 855, sala 431. - Porto Alegre/RS, 90.010-460, E-mail: deiseluizaferraz@gmail.com.

² Doutora em Administração, Professora e Pesquisadora do PPGA/EA/UFRGS. E-mail: nrcavedon@ufrgs.br.

Abstract

While studying the booksellers' training ritual that takes place in the larger ritualized context of the Porto Alegre Book Fair, this article attempted to analyze the work conditions of book sellers during the Fair, as well as to identify the reasons behind their commitment or non-commitment with the event's success. The hierarchical structure found in the local daily context is also present during the Fair; however, training focuses on the praise of knowledge, culture and working people. Therefore, employees are encouraged to overlook any possibilities of criticizing work conditions in favor of the satisfaction to participate in such event. The ethnographic method, with participative observation techniques and interviews, was considered the most effective to analyze this space. Results indicate that when a ritualistic connotation is given to training, marketing aspects are neglected and emphasis is placed on the pleasure of festive events and the sociability propitiated. Thus, in spite of poor work conditions, booksellers give up even their basic needs so as to "delight" clients and, as a consequence, to sell better.

Keywords: Training, Organizational Rites, Ethnography, Fairs

Introdução

Anualmente, entre os meses de outubro e novembro, as pessoas, com uma lista de títulos de livros em mãos, costumam se dirigir à Praça da Alfândega, localizada no centro de Porto Alegre, entre as ruas Sete de Setembro e Dos Andradas. Porto-alegrenses e moradores da região metropolitana se deslocam até este lócus para participarem da Feira do Livro de Porto Alegre. Cerca de 2 milhões de pessoas tomam parte desse ritual da sociedade porto-alegrense, visitando as barracas nos 17 dias de exposição dos livros em praça pública.

A Feira do Livro de Porto Alegre é um ritual que completou, em 2006, a sua 52ª edição. Esse evento proporciona ao seu visitante a oportunidade de caminhar com segurança sob as sombras dos jacarandás floridos em pleno centro da capital gaúcha, de participar de palestras (ocasião em que é possível interagir com autores), de assistir filmes, peças teatrais e apresentações musicais gratuitamente, além, é claro, de estar há mais de meio século disponibilizando à população os títulos mais variados em um só local e com descontos que variam de 10 a 20% sobre o preço de capa.

Para que as 124 barracas de livreiros estejam colocadas na praça no final do mês de outubro e para que todas as atividades paralelas acima citadas possam ocorrer, uma equipe de profissionais trabalha durante todo o ano. Trata-se de pessoas contratadas pela Câmara Rio-Grandense do Livro, doravante denominada de CRL. Esta é uma entidade de classe composta por: editores, distribuidores, livreiros e creditistas (pessoas jurídicas que não possuem um ponto fixo para a realização das vendas de livros, executando-as somente em feiras e escolas) do Rio Grande do Sul. As atividades executadas por esses profissionais e supervisionadas pela diretoria da entidade têm como principal objetivo a realização adequada da venda de livros, ou seja, tudo deve estar em ordem para que as pessoas possam visitar a Feira e adquirir as obras disponibilizadas. Para tanto, diversos eventos ocorrem no período que antecede o início da Feira. Alguns procuram divulgar para a Imprensa o que está previsto para acontecer na Praça, outros, buscam discutir, com todos os associados, a localização de cada barraca. Ademais, o atendimento ao público necessita de pessoas qualificadas e motivadas para o trabalho. Para garantir o bom atendimento e

aumentar a probabilidade da venda do produto é implementado um treinamento para os vendedores.

A CRL convida todos os funcionários dos associados a participarem do treinamento, sejam eles efetivos ou temporários, duas semanas antes do início da Feira. Esse evento tem por objetivo familiarizar os vendedores com os espaços ocupados pelo ritual, informar as regras do evento e, principalmente, motivar os funcionários para que se comprometam com o sucesso das vendas.

Lançando um olhar atento sobre o treinamento oferecido pela CRL e traçando comparações entre esse treinamento e os demais eventos que antecedem a Feira, buscamos desvendar as condições de trabalho dos vendedores do setor livreiro em época de Feira, bem como, identificar as razões que contribuem para que eles se comprometam ou não com o sucesso do evento. Também respaldamos nossas observações e comparações, com entrevistas realizadas com alguns vendedores durante a execução da 50ª edição do ritual Feira do Livro de Porto Alegre.

O método que permitiu a coleta de dados foi o etnográfico realizado nas edições de número 50 e 51, nos respectivos anos de 2004 e 2005. As discussões sobre ritos organizacionais e treinamento deram o suporte teórico para nossas análises. Portanto, esse artigo está estruturado de modo que o primeiro item apresenta algumas considerações sobre treinamento de funcionários, seguido pelas considerações acerca de ritos organizacionais; o segundo item, apresenta algumas considerações sobre o método utilizado na pesquisa bem como sucinta descrição da Feira do Livro de Porto Alegre e dos acontecimentos que antecedem o início do evento; na sequência, os dados são analisados para, por fim, traçarmos nossas considerações finais.

1 Treinamento e Rituais

1.1 Treinamento enquanto ferramental administrativo

O treinamento configura-se, nas ciências administrativas, como algo eminentemente pragmático. Embora os subsídios teóricos possam ser obtidos na área de Educação, a forma como o treinamento é visto e tratado no âmbito administrativo remete à funcionalidade com vistas à obtenção de uma maior eficácia, eficiência e efetividade, pressupostos inerentes ao mundo empresarial. Diante do exposto é compreensível que a temática se encontre alicerçada no **como fazer** descrita pelos manuais. Assim, podemos verificar que, tanto nos textos datados da década de 1980, como naqueles produzidos mais recentemente, mantêm-se uma certa coerência sobre as razões que implicam a necessidade do trabalhador ser treinado para assumir determinadas funções no espaço organizacional. Werther e Davis (1983) destacam que ao ser selecionado para trabalhar em uma organização, o funcionário via de regra, apresenta um *gap* entre as suas capacidades e as exigências do cargo, o treinamento supriria essa defasagem e re-estabeleceria o equilíbrio dessa relação.

Por seu turno, tem-se Maestro Filho e Dias (2006, p. 4) reiterando tais postulados ao afirmarem que o treinamento “visa apenas melhorar o desempenho do empregado no cargo que ocupa”. Nessa mesma linha, seguem-se as reflexões de Abreu *et al* (2006) ao considerar que “o treinamento constitui-se em uma das políticas de recursos humanos que tem como propósito tornar as pessoas capacitadas para exercer determinada função”.

Segundo esses autores, o objetivo de um treinamento é deixar a pessoa apta a ter resultados positivos em suas atividades cotidianas, sejam elas relacionadas às questões técnicas da função, às questões interpessoais entre os membros da equipe de trabalho ou, ainda, às questões de direitos e deveres do empregado para com a contratante dos serviços (ABREU *et al.*, 2006). Nesse sentido, é possível afirmar que: em geral, um treinamento visa a fornecer aos funcionários os códigos de conduta social dentro da organização e os aspectos técnicos das tarefas para que todos os **colaboradores** atribuam aos códigos presentes no ambiente de trabalho os mesmos significados. Assim, Birdi (2000, apud FREITAS e BORGES-ANDRADE, 2004) afirma que os treinamentos atuam nos níveis do indivíduo, do grupo e da organização.

Marras (2000) entende que através do treinamento o funcionário consegue se adaptar, no curto prazo, a cultura organizacional mediante a obtenção ou reciclagem de conhecimentos, habilidades e atitudes diretamente vinculados as tarefas a serem realizadas. O referido autor enfatiza que, através do treinamento, a organização objetiva aumentar a produtividade; aumentar a qualidade do trabalho; incentivar para que o trabalhador labore motivado; desenvolver as pessoas. Isso implica ganhos no âmbito organizacional; e, ainda, mantêm os funcionários preparados para as constantes mudanças do mundo dos negócios.

Essa tentativa de padronização do trabalho e das condutas dentro do espaço organizacional pode ocorrer logo após a contratação de um novo funcionário ou em virtude de mudanças nas tarefas. Em ambos os casos, o treinamento é planejado e organizado com antecedência seja pelo setor de Recursos Humanos, seja por empresas de consultoria, o importante é que, ao final, o resultado esperado seja alcançado, isto é, que o treinando tenha aperfeiçoado e desenvolvido suas habilidades e conhecimento, estando apto a alcançar os objetivos da organização, como observado por Ferreira (1989, p.14) em Abreu *et al* (2006).

Estar em treinamento indica que o funcionário está sendo preparado para o cotidiano organizacional, nesse sentido, durante esse período esse mesmo cotidiano pode ficar suspenso, havendo portanto, uma quebra na rotina. As quebras na rotina podem demarcar um tempo ritualístico, momentos em que a execução de um ritual ocorre, nesse sentido, é possível considerar que os treinamentos podem ser rituais e como tais, podem “chamar a atenção para certos aspectos da realidade social, facetas que, normalmente, estão submersas pela rotina, interesses e complicações do cotidiano” (DAMATTA, 1997, p. 42).

Ao considerarmos o treinamento como um ritual, ou melhor, como um rito organizacional, passamos, no próximo sub-item, a discutir tal conceito, para então compreendermos como a análise de um treinamento em uma organização pode revelar mais do que meras informações técnicas acerca das atividades a serem desempenhadas.

1.2 Os Rituais e os Rituais Organizacionais como manifestações do simbólico

O ritual (neste artigo usaremos a noção de rito e ritual como sinônimos) distingue-se das demais situações do cotidiano por apresentar certas características, quais sejam, “são situações marcadas pelo formalismo, pela solenidade, pelo cerimonial, pela observância de normas e práticas prescritas” (TEIXEIRA, 1981, p. 1574).

DaMatta (1997) considera que o ritual é o espaço / tempo no qual a sociedade põe em destaque aqueles valores que estão sedimentados no seu cotidiano de forma que eles podem ser

agraciados com a pretensão de serem eternos ou serem questionados e reavaliados, para então depois serem moldados progressivamente conforme as novas formas das relações sociais. Deste modo, ao mesmo tempo em que o ritual pode servir para manter o *status quo* da sociedade, ele também pode vir a gerar novos padrões de comportamento.

Ao caracterizar o rito como ambivalente, DaMatta (1997) indica duas maneiras de estudar os rituais. Uma é tornar o rito um fim em si mesmo, a outra é analisá-lo sob o espectro social que o envolve, ou seja, tal como indica Van Gennep (1978).

Tendo em mente a seqüência do dinamismo social, Van Gennep (1978) não focaliza em suas análises somente o momento crucial do rito, pois para ele, ao assim procedermos é possível que daí resultem considerações superficiais; portanto, compreender os momentos que antecedem o ritual e os momentos posteriores a ele, torna-se fundamental para o entendimento consistente do rito. Além desse aspecto, há que se atentar para o contexto onde esse ritual é realizado.

Destarte, aceitando-se as considerações de Van Gennep (1978), que alerta que para o entendimento consistente do rito faz-se necessário focalizar tanto o momento crucial do mesmo quanto os momentos que os antecedem e os sucedem é que optamos por analisar o ritual de treinamento dos funcionários da Feira do Livro de Porto Alegre em si mesmo (momento crucial), mas sem deixar de o contrapor a outros eventos realizados no contexto de organização da Feira e que também rompem com o cotidiano (momentos que o antecedem) como também considerar as atividades dos funcionários vendendo livros na Praça (momentos que sucedem o rito).

Como já mencionado, os treinamentos são planejados e organizados com antecedência, para Trice e Beyer (1984) os ritos e as cerimônias são dramas sociais que possuem papéis definidos para a performance dos indivíduos, sendo, por isso, “deliberadamente planejados, cuidadosamente gerenciados” (TRICE e BEYER, 1984, p. 655) de modo que oferecem um rico campo para o estudo do comportamento humano no interior das organizações.

A afirmação dos autores sobre planejar e gerenciar os ritos pressupõe a possibilidade dos mesmos servirem somente de meio para a disseminação dos valores da organização, conforme desejo da cúpula administrativa. Partir apenas dessa constatação resulta em uma análise parcial concernente ao papel do rito para o desvendamento da cultura organizacional, tendo em vista, que os próprios autores ressaltam que a execução de um rito muito tem a informar acerca da cultura, pois ele traz intrínseco em sua realização alguns tipos de conseqüências sociais.

Para Trice e Beyer (1984) é possível encontrar quatro tipos de conseqüências sociais em virtude da combinação do que eles chamaram de características técnicas e expressivas do rito, ou seja, a forma como o rito é feito através dos atos e gestos e de como ele é expresso a partir do dito, das palavras; e das finalidades sociais do mesmo, que podem ser latentes ou manifestas. Desta forma ter-se-ia as conseqüências sociais técnicas manifestas e latentes do rito bem como suas conseqüências expressivas manifestas e latentes.

É possível concluir que as conseqüências manifestas dos ritos são as mais visíveis, ou seja, como propõe o antropólogo DaMatta (1997), são as coisas que os ritos revelam, já as conseqüências latentes, são os recados que ficam subentendidos, por estarem nas entrelinhas da execução ritual, de modo que os ritos também escondem coisas. Portanto, como menciona Cavedon (1988), cabe ao observador ficar atento à totalidade da ação ritual, a fim de perceber

tanto as conseqüências manifestas e latentes que os gestores buscam transmitir quanto “as manifestações contestatórias dos empregados” (CAVEDON, 1988, p. 347).

Além das considerações referentes às conseqüências sociais dos ritos organizacionais, Trice e Beyer (1984) propõem a distinção dos mesmos em categorias. Deste modo, tem-se: os ritos de passagem, os ritos de degradação, os ritos de engrandecimento, os ritos de renovação, os ritos de redução de conflito e os ritos de integração, sendo que cada um deles possui uma finalidade, conforme o quadro abaixo:

Quadro 1: A Tipologia dos Ritos segundo suas Conseqüências Sociais Expressivas

Tipos de ritos	Conseqüências expressivas manifestas	Conseqüências expressivas latentes
Ritos de Passagem	Facilita a transição das pessoas dentro dos papéis e do <i>status</i> social	Minimizam as mudanças nas formas que as pessoas realizam seus papéis e restabelecem o equilíbrio entre as relações sociais.
Ritos de Degradação	Dissolve a identidade social do ator e o seu poder	Admitem publicamente que os problemas existem e os discute em detalhes; delimitam as fronteiras entre os grupos definindo quem pertence a ele ou não e reafirmam a importância e o valor dos papéis sociais envolvidos no ritual; evidenciam aquilo que não deve ser incorporado como valor pelos atores organizacionais.
Ritos de Engrandecimento	Enaltece a identidade social do ator e o seu poder	Divulgam as coisas boas da organização; propiciam o reconhecimento público do indivíduo pelos resultados obtidos de modo a incentivar outros a alcançarem os mesmos feitos; e, enaltecem o valor da performance do papel social do indivíduo.
Ritos de Renovação	Renova a estrutura social e aperfeiçoa seu funcionamento	Tranquilizam os membros da organização mostrando que alguma coisa está sendo feita em relação aos problemas; distinguem a natureza dos problemas; legitimam e reforçam a existência dos sistemas de poder e autoridade.
Ritos de Redução de Conflito	Reduz o conflito e a agressão	Desviam a atenção das formas utilizadas para solucionar os problemas; restabelecem o equilíbrio das relações sociais que foram desestruturadas devido a conflitos.
Ritos de Integração	Revive os sentimentos comuns que mantêm unidos os membros da organização	Permite a manifestação pública das emoções devido à libertação temporária das normas; ressaltam e reafirmam a justiça moral e as normas habituais.

Fonte: Adaptado de: TRICE, Harrison M. e BEYER, Janice M. (1984, p. 653-669)

Essas tipologias definidas por Trice e Beyer (1984) não são excludentes, por exemplo: no caso de um rito de passagem pode se observar a presença de outros rituais, como os de engrandecimento ou de degradação, dentro daquele ritual maior. No universo organizacional, tem-se a seleção como um ritual de passagem e as ações ritualizadas que buscam desvalorizar o candidato ao cargo seriam rituais de degradação ou ainda os rituais que procuram enaltecê-lo a fim

de garantir o seu comprometimento *a posteriori* com a organização seriam rituais de engrandecimento.

No Brasil, Toledo e Bulcagov (2004) analisaram um processo de *trainee* como um rito de passagem pelo qual um jovem passa para tentar se inserir na vida profissional. Segundo os autores, o candidato que busca por reconhecimento profissional, pode perder sua autonomia e identidade, uma vez que deixa de se pertencer e passa a pertencer à organização. Para a captação do indivíduo, a empresa se vale do rito de passagem como disseminadora de seus valores e ideais.

Ainda, ao que concerne aos ritos de passagem, Cavedon (1988, p. 348) salienta que

O rito de passagem representa a morte simbólica do candidato, que possui sua identidade temporariamente destruída, para renascer novamente como membro da organização na qual ele irá trabalhar.

A autora, além de estudar o processo seletivo como um rito de passagem, também focou suas análises nas festas organizacionais que buscavam integrar os indivíduos da empresa pesquisada, ou seja, os ritos de integração. Cavedon (1988) observa que a integração revela a vontade de homogeneizar a heterogeneidade, uma vez que coloca face a face o indivíduo, o grupo e a organização, o que por vezes traz à tona, para os mais atentos, o conflito existente entre eles.

No caso dos treinamentos, consideramos que o posto em destaque é o discurso da cúpula da organização, que busca ensinar aos seus contratados aquilo que consideram ser o comportamento ideal, as práticas de trabalho e a filosofia da empresa, na tentativa tanto de enquadrá-los a realidade organizacional quanto de mantê-los motivados a executar com alto desempenho suas atividades.

Para tentar desvendar o que é passado aos vendedores de livros da Feira e como os mesmos encontram motivação para desempenhar suas atividades é que optamos pelo uso do método etnográfico. O item a seguir, apresenta algumas considerações teóricas sobre a etnografia e como foi realizada a coleta de dados para este trabalho.

2 O Método Etnográfico: Observando e Participando dos Rituais

Para a realização deste trabalho a opção metodológica recaiu sobre a etnografia. Esse método, oriundo da Antropologia (MALINOWSKI, 1977), tem sido utilizado por estudiosos de vários campos do saber. Na Administração, por exemplo, a etnografia tem permitido a realização de pesquisas que versam sobre o cotidiano de trabalho nas organizações (CAVEDON e FACHIN, 2002; CAVEDON e FERRAZ, 2003; ROSSATO NETO e CAVEDON, 2003; CAVEDON, 2004; ECCEL, CAVEDON e CRAIDE, 2005) e sobre o comportamento do consumidor (CASTILHO, ROSSI e CAVEDON, 2005)

Jaime Junior (2003, p. 436) salienta a importância desse método para os estudos organizacionais: "No que se refere aos estudos organizacionais, o recurso à etnografia pode levar ao aprofundamento do conhecimento acerca da realidade organizacional, na medida em que complementa as pesquisas levadas a cabo através de outras posturas metodológicas".

Ademais, Jaime Junior (2003) também chama a atenção para o fato da etnografia ser um diálogo que começa com a inserção no campo, sendo que essa, devido sua complexidade, deve ser cuidadosamente negociada.

Além da cautela nas negociações para entrada em campo, este autor menciona também que o relatório final, ou seja, as análises realizadas acerca da vida do outro estará à disposição dos próprios informantes e, portanto, “a voz do etnógrafo não é mais a única presente no debate sobre determinado assunto. Ele terá de negociar sua interpretação com aquelas construídas por outros atores, inclusive pelos próprios nativos” (JAIME JÚNIOR, 2003, p. 454).

Essa negociação se torna necessária em virtude da mudança da postura do pesquisador em campo, pois

com Geertz, a etnografia passou a ser pensada segundo a metáfora da tradução. O etnógrafo passa a ser visto não mais como um aprendiz, alguém que aprende a viver com o nativo, mas como um tradutor que, vivendo *com* o nativo, descreve e interpreta os significados escondidos por detrás de suas práticas sociais (JAIME JÚNIOR, 2003, p. 447).

O referido autor salienta ainda que

A pesquisa passa a ser pensada não mais como observação participante, mas como encontro etnográfico. Nela, o antropólogo e seus interlocutores (não se fala mais em informantes) experimentam uma relação dialógica (JAIME JÚNIOR, 2003, p. 443).

A respeito da realização de etnográficas em ambientes organizacionais, Cavedon (1999) analisou as implicações positivas e negativas do uso do método em estudos sobre a cultura organizacional. Para a autora os pontos problemáticos da realização de etnografias no campo administrativo residem em três características inerentes a esta área do conhecimento, quais sejam: 1) na exigência dos administradores da instrumentalização das descobertas com a finalidade de gerenciar possíveis mudanças nos significados organizacionais; 2) o tempo necessário para a realização de uma etnografia em um ambiente onde a máxima “tempo é dinheiro” guia todas as atividades; e, 3) a natureza das descobertas etnográficas essencialmente qualitativas, sendo que isso pode parecer sem muita valia para um campo que prioriza o quantitativo.

Todavia, ao relacionar as considerações de Cavedon (1999) e de Jaime Júnior (2003) é possível pensar que ao entender a observação participante como uma relação dialógica, essa técnica possa ser mais bem aceita no campo administrativo, por dar a possibilidade aos interlocutores de discutir os achados da pesquisa e, assim, conforme advoga Cavedon (1999), o fazer etnográfico nas empresas, ao desvendar as representações sociais contidas nesses *loci*, fornece relevantes subsídios para a tomada de decisão dos gestores. A autora acrescenta, ainda:

Talvez uma analogia sirva para clarificar a posição do etnógrafo. Ele pode ser comparado a um médico que ao realizar uma ecografia desvenda o sexo do bebê, o médico não pode mudar o sexo da criança, porém, oferece aos pais uma informação que permite aos mesmos adaptar o enxoval do bebê, bem como

escolher o nome, de acordo com a informação prestada... (CAVEDON, 1999, p. 13).

Realizadas essas considerações a respeito do uso do método etnográfico para as pesquisas em organizações e, por via de consequência em feiras, cabe mencionar como ocorreu a etnografia que permitiu a coleta de dados deste estudo, portanto, os sub-itens a seguir descrevem a prática etnográfica de uma das pesquisadoras, por esse motivo, a redação do texto passará a ser na primeira pessoa do singular.

2.1 A Feira do Livro de Porto Alegre

A Feira do Livro de Porto Alegre é um evento que tem mais de meio-século de existência e, anualmente, entre os últimos dias de outubro e as primeiras duas semanas de novembro, põem os mais diversos títulos de livros expostos em praça pública.

A Praça da Alfândega é um reduto tradicional do centro da cidade, já recebeu a alta sociedade porto-alegrense entre as décadas de 1950 e 1970 e, hodiernamente, é ocupada por artesãos, meninos e meninas de rua, prostitutas. E, também, é local de passagem para transeuntes que se dirigem as seus locais de trabalho e pessoas que se deslocam até a praça para visitar os prédios culturais que a circundam, como o Museu de Artes do Rio Grande do Sul e o Santander Cultural.

O movimento diário não esconde a beleza da praça, com suas árvores quase centenárias, que florescem em época de Feira, as famosas flores dos Jacarandás que já se tornaram símbolo do evento (fazendo parte do material publicitário). Foi durante esse período, quando a praça está tingida de lilás dos jacarandás e com o multicolorido das barracas de livros, que o dia-a-dia dos vendedores foi acompanhado.

Na 50ª edição da FERIA do Livro, ano de 2004, participei dos 17 dias em que a Feira esteve na praça, conversando com expositores, escritores, visitantes e vendedores. Durante essa primeira edição foram coletados dados por meio de entrevistas semi-estruturadas com os proprietários de editoras e livrarias, como também com os funcionários que trabalhavam para as respectivas empresas no evento, fossem eles efetivos ou temporários. No total, foram realizadas 5 entrevistas com empresários e 10 entrevistas com funcionários. Além das entrevistas, realizei observação em três barracas que estavam comercializando os livros na praça, bem como em eventos culturais e coquetéis que ocorrem em paralelo à venda de livros.

As observações ocorreram no decorrer do dia de trabalho dos funcionários na praça. Em algumas circunstâncias acompanhava a abertura da barraca, ou seja, encontrava com os vendedores pontualmente às 13h, quando então o Xerife, figura folclórica da Feira, toca a sineta, permitindo a abertura das bancas – caso essa abertura ocorra antecipadamente ou minutos após o toque da sineta do Xerife, o proprietário da barraca pode sofrer penalidades, como o pagamento de uma multa.

Aberta a barraca, tinha início uma conversa que durava por alguns instantes, tempo necessário para que os funcionários recolocassem os livros em seus devidos lugares. Nessa primeira hora da tarde, nos dias de semana, o fluxo de pessoas era menor, então sorvíamos um

chimarrão (bebida tradicional dos gaúchos) para começar “bem” o dia de trabalho. Em certas ocasiões, quando o movimento aumentava, eu me posicionava ao lado das caixas de ofertas e observava a relação que se estabelecia entre vendedor / clientes.

As entrevistas, em sua maioria, ocorreram no horário da Feira, sentávamos dentro ou fora da barraca e conversávamos, muitas vezes tínhamos que parar a entrevista para que o vendedor pudesse realizar seu trabalho. Houve apenas um vendedor que preferiu conversar no horário matutino. Assim, encontrei-me com ele, em seu local costumeiro de trabalho, uma livraria localizada no centro de Porto Alegre. E, enquanto ele me concedia a entrevista, não deixava de trabalhar, separando os livros que seriam levados para reposição dos estoques na barraca da Feira. Essa é a realidade da maioria dos vendedores desse evento: separar os livros pela manhã e vendê-los à tarde e à noite na praça.

Essas entrevistas suscitaram uma dúvida nas pesquisadoras, qual seja: o que faz os vendedores se manterem motivados em suas atividades na Feira, face extensa jornada de trabalho? Para encontrar respostas a essa questão, buscamos entender o ritual de treinamento dos vendedores.

Como já citado, para que a Feira ocorra sem maiores problemas, ela é organizada durante todo o ano. Assim, várias atividades antecedem esse evento maior, como por exemplo, no caso da 51ª edição da Feira: a reunião com a imprensa, a reunião com os associados e o treinamento dos funcionários. Os dois primeiros estão relatados no subitem a seguir e auxiliam na compreensão das análises que serão feitas acerca do treinamento dos funcionários, evento relatado no item 2.3.

2.2 Os Eventos com a Imprensa e com os Associados

Participei em dois dos três eventos realizados com a imprensa regional no ano de 2005. Ambos ocorridos no Bistrô do Museu de Artes do Rio Grande do Sul. O primeiro evento reunia a imprensa e os organizadores do evento para um café da tarde e ocorreu no início do mês de agosto de 2005.

O presidente da CRL recepcionava aos jornalistas, fotógrafos e demais profissionais da imprensa em frente ao Museu, que se localiza em um dos lados da Praça da Alfândega. O objetivo desse encontro era ouvir as expectativas dos representantes da imprensa quanto à 51ª Feira do Livro.

O Bistrô não fechou suas portas para a realização do evento, mas separou uma mesa para os convidados da CRL que, durante os 45 minutos de reunião, eram servidos de sorvete de creme com cobertura de chocolate e café expresso. Ao término desse evento, os próprios organizadores concluíram que este auxiliou mais na divulgação dos preparativos da Feira do que para ouvir as expectativas dos jornalistas e repórteres que estavam presentes.

O segundo evento com a Imprensa do qual participei, ocorreu no dia 13 de outubro de 2005, isto é, às vésperas da Feira, teve como objetivo anunciar oficialmente o nome do Patrono da 51ª edição. Se no anterior, as portas não foram fechadas, neste, todo o Bistrô foi preparado apenas para o evento, que contou com a presença da comissão organizadora da Feira, com os representantes da imprensa regional, com os representantes das empresas patrocinadoras da

Feira, bem como com os patronáveis, ou seja, os autores indicados a ocupar o cargo de Patrono da edição.

Este anúncio foi realizado em um café da manhã, composto pelos mais diversos pratos salgados e doces. Antes de o café ser servido, o presidente da CRL concedia entrevistas, pousava para fotos ao lado de outros membros da equipe organizadora e dos patronáveis e, após todos os convidados terem realizado a refeição foi executado o anúncio oficial do nome do Patrono, que então fez um discurso e recebeu das mãos do Patrono da edição anterior um troféu. Este símbolo é oferecido a todos os patronos, marcando simbolicamente sua nova condição.

Diferente dos dois eventos relatados anteriormente, a assembléia dos associados para o sorteio da localização das barracas na praça ocorreu no teatro da Casa de Cultura Mário Quintana (CCMQ). Nesse evento não houve o mesmo *glamour* dos eventos realizados com a imprensa, nem o cardápio foi igual. Aos associados, na assembléia, foram colocados à disposição, sobre uma mesa, térmicas com café, algumas bolachas e água mineral. Participei desse evento, observando a reunião e auxiliando na organização do café. Instantes após começarmos a servir o café e a água, os mesmos já haviam terminado. Então, fui requisitada pelo presidente da CRL para buscar mais água nos bares próximos ao prédio onde estava sendo realizado o encontro. Vale ressaltar que os associados dessa entidade são provenientes de várias regiões do Rio Grande do Sul. Quando voltei com a água, ouvi algumas reclamações dos associados quanto ao descaso que a instituição tem para com eles, representada ali pelo mau planejamento da quantidade necessária de comida e bebida posta à disposição aos sócios, bem como da qualidade dos mesmos.

O local que serviu para receber os sócios, serviu para acolher os funcionários com vistas ao treinamento. Deste evento serão apresentados maiores detalhes no subitem a seguir.

2.3 O Treinamento dos Funcionários

Cheguei a Casa de Cultura Mario Quintana (CCMQ) por volta das 19h. O treinamento estava marcado para iniciar às 19h:30min. Encontrei no saguão do teatro apenas uma das assessoras que integra uma das equipes que organiza a Feira (ao todo são três equipes). Ela estava posicionada em frente à porta do teatro da CCMQ com uma lista nas mãos. Quando os funcionários chegavam, eles diziam seu nome. Ela registrava a palavra "ok" na lista e convidava a pessoa para entrar no teatro.

Durante alguns instantes fiquei observando o movimento no saguão, quando então fui chamada pela assessora, esta solicitou que eu controlasse a entrada dos funcionários enquanto ela resolvia um problema que estava ocorrendo com o microfone que seria utilizado no treinamento. Durante uns vinte minutos fiquei registrando a palavra "ok" na lista.

Um pouco antes de começar a atividade, o presidente da CRL chegou e parou ao meu lado, acompanhando meu trabalho. Ocorreu que, durante a chegada dos funcionários, algumas vendedoras deram seus nomes e depois de eu ter registrado suas presenças, se dirigiram ao banheiro, que ficava ao lado de onde estávamos. Foi então que o presidente interpelou-as dizendo que deveriam ir para o teatro, elas argumentaram que dariam um pulinho no banheiro antes. Ele consentiu, dizendo, num tom de brincadeira, que esperaria por elas do lado de fora do *toilette*.

Às 19h:30min, conforme o combinado, as portas de entrada do teatro foram fechadas e as luzes apagadas. No palco, estava o presidente da CRL que iniciou a atividade contando aos funcionários algumas novidades, como por exemplo, a campanha publicitária e as mudanças no *layout* da Feira. No entanto, ele somente falou, não pode mostrar o mapa, nem a propaganda que seria vinculada na televisão, como fez para os associados, pois esquecerá de pedir para a equipe os referidos materiais.

Após um discurso de enaltecimento do evento que estava por ocorrer na Praça da Alfândega nos dias vindouros, ele passou a discorrer elogios à palestrante que logo se levantou e assumiu o microfone.

A palestrante, que possui reconhecimento nacional na área de Recursos Humanos, começou a sua explanação mostrando aos funcionários alguns *slides*, nos quais belas paisagens e dizeres de conteúdos positivos eram exibidos alternadamente e uma música instrumental completava o ambiente. Após a apresentação dos slides, a palestrante complementa afirmando que: “da vida, levamos apenas os momentos felizes”.

Após essa frase, a palestrante propõe a platéia uma situação hipotética, qual seja: imaginar que aquele dia era o último dia da vida de cada um dos ali presentes. Nesse caso, queria ouvir a resposta dos funcionários a respeito do que fariam em seu último dia de vida. Algumas pessoas manifestaram sua opinião e, a partir das respostas, ela registrou aquilo que era considerado mais importante para a felicidade das pessoas. Essa lista continha: família, amigos, amores, livros e trabalho.

Nos vinte minutos que se seguiram, a palestrante contou as mais diversas histórias sobre os temas que estavam na lista e que aconteceram com pessoas que ela conhecia. As mensagens centrais dessas histórias eram: a idéia de superação, de derrotar os problemas e de ser um vencedor. Assim, “enchemos de orgulho as pessoas que amamos, nossos familiares, amigos e amores, o que deixa, até o nosso ambiente de trabalho harmonioso, pois quem não quer estar ao lado dos vencedores?” (palestrante)

Mas, segundo a palestrante, para ser um vencedor, é necessário, muitas vezes, suportar o mau humor de outras pessoas, sem ser afetado por isso. É preciso, seguir certas regras, mesmo que na maioria das vezes não se concorde com elas. Nesse momento, ela aproveita para lembrar que as pessoas só estão reunidas ali porque possuem uma tarefa em comum, ou seja, fazer a Feira acontecer! Para isso, as regras do evento precisam ser respeitadas, as ordens oriundas dos organizadores do evento precisam ser cumpridas, assim como acontece no dia-a-dia de trabalho das livrarias, editoras ou distribuidoras.

Ela continua afirmando que, o momento da Feira não é um tempo para desavenças, pois todos estão trabalhando arduamente em nome de algo muito maior, a sabedoria. O argumento que ela desenvolve a partir dessa afirmação, relaciona o livro à sabedoria e, assim, os vendedores de livros são “verdadeiros semeadores do saber”, são pessoas que deveriam agradecer o privilégio de serem responsáveis por tal empreitada. Em seguida, ela se encaminha para a terceira e última parte do treinamento, afirmando que todas as pessoas ali presentes são pessoas distintas por trabalharem com os livros, por distribuírem o conhecimento e, por isso, todos deveriam festejar.

A festa que a palestrante propõe é uma dança coletiva, a dança do urso. Com uma música de fundo ela vai ensinando os passos aos funcionários, que seguem cada ordem dada, alguns com bastante entusiasmo, outros meio acanhados, mas todos participam e a coreografia acaba com o que a palestrante chama de o “grande abraço de amizade no colega”.

Nesse clima de danças e brincadeiras, a palestrante finaliza mencionando a importância de se dar valor ao trabalho diário e de fazer dele uma grande festa, não deixando que as coisas mesquinhas da vida acabem com a alegria e o prazer de trabalhar. Dentre as coisas mesquinhas da vida que a palestrante lista, estão: a sobrecarga de trabalho, os baixos salários e o chefe controlador.

Concluída a intervenção da palestrante, o presidente da CRL toma a palavra, faz os agradecimentos e ressalta que o sucesso da Feira depende fundamentalmente do bom atendimento dado aos clientes na Praça, isto é, de que a sabedoria seja bem semeada. Traduzindo: que os livros sejam vendidos.

3. Os Rituais e as Entrevistas Revelando a Eficiência do Treinamento

3.1 O Ritual de Treinamento *versus* os Rituais com a Imprensa e com os Associados

Um ponto perpassa os três diferentes rituais, qual seja: a comensalidade e é a partir dela que podemos começar a revelar o grau de importância do funcionário das empresas que estão vendendo livros na Praça para a Feira do Livro de Porto Alegre.

DaMatta (2004, p. 29) destaca a importância cultural da comida como um foco de sociabilidade básica para a sociedade brasileira. Segundo esse autor: “A sociedade manifesta-se por meio de vários idiomas. Um dos casos mais importantes no caso do Brasil é, sem dúvida, o código da comida”.

Nos Eventos que reuniam a Câmara e seus associados, o alimento que estava sendo posto à disposição tinha apenas a função de propiciar momentos de socialização, tendo em vista que não poderia ser comparado as iguarias servidas no café da manhã quando da divulgação do nome do Patrono, este sim, além de cumprir a função de símbolo de socialização também evidenciava a distinção do grupo que o consome, conforme as considerações de Bourdieu (s/d) da distinção pelo bom gosto.

Ao servir comidas requintadas aos jornalistas e patronáveis, a CRL estava demonstrando que tais atores são fundamentais para o bom andamento da Feira, isso sobretudo no que se refere à imprensa.

Segundo colocações de um dos tesoureiros da CRL

precisamos ficar sempre bajulando os jornalistas, precisamos sempre agradar a imprensa, porque eles nos têm na palma da mão. Eles noticiam o que querem. Tornam nada em algo espetacular, mas também acabam com qualquer coisa quando querem.

A preocupação desse membro da diretoria da CRL encontra razão de ser nas análises de Bourdieu (1997, p. 28), as quais revelam a submissão dos produtores de eventos culturais ao campo jornalístico e, além disso, indicam que

[...] ela (a televisão) pode fazer ver e fazer crer no que faz ver. Esse poder de evocação tem efeitos de mobilização. Ela pode fazer existir idéias ou representações, mas também grupos, [...] e a simples narração [...] implica sempre uma construção social da realidade capaz de exercer efeitos sociais de mobilização (ou de desmobilização).

As considerações desse autor se referem ao poder da televisão de mostrar os fatos e as discussões assim como ela gostaria que fosse mostrada, todavia, o mesmo poderia ser dito a respeito da cobertura dos jornais de grande circulação em relação à Feira do Livro de Porto Alegre.

A imprensa, por meio dos jornalistas, tem o poder de veicular o que lhes parece melhor, tendo em vista que: “os jornalistas têm ‘óculos’ especiais a partir dos quais vêem certas coisas e não outras; e vêem de certa maneira as coisas que vêem. Eles operam uma seleção e uma construção do que é selecionado” (BOURDIEU, 1997, p. 25).

A partir dessa colocação de Bourdieu (1997) e do depoimento do tesoureiro da Câmara, é possível pensar que os “óculos” utilizados pelos jornalistas podem ser, de certa forma, escolhidos pelos organizadores do evento, tendo em vista que os últimos influenciam na maneira com que os primeiros olham para a Feira ao agradá-los. Isso justifica os encontros que ocorrem durante o ano entre os representantes da CRL e os jornalistas.

Se a imprensa é tratada com distinção pela CRL, seus associados são tratados como iguais. O que explica a razão de não ter necessidade de maiores gastos com os associados no que se refere à comensalidade nos encontros e, além disso, os próprios associados são os maiores interessados em diminuir o orçamento com cardápios requintados, tendo em vista que todos os gastos com eles são pagos mediante valores oriundos das verbas da instituição, ou seja, estariam eles bancando as próprias regalias, não tendo portanto nenhum ganho específico com isso. Porém, houve reclamações de alguns membros da associação.

Tendo como base as considerações de DaMatta (2004) quanto à comensalidade, percebemos que os alimentos postos à mesa tinham como objetivo manter o grupo de associados reunidos em um só local, proporcionando assim a socialização dos mesmos. Mas ao considerarmos as reclamações dos membros da instituição, percebemos que os associados não se sentem parte dessa entidade, de um grupo com interesses em comum. Muitos deles acreditam que a CRL é uma associação que, simplesmente, organiza a Feira e não representa o grupo de empresários do setor livreiro. Segundo um dos informantes

Eu não sei, ela é a entidade que nos representa, mas o maior contato que temos com ela é na própria Feira. [...] Então, é, eu acho que ela existe mais em função da própria Feira do que para nos representar (G. – Livraria V).

A colocação desse informante é resultado da pouca relação que ocorre entre a cúpula da associação e seus membros. Tendo em vista que todas as reuniões que ocorreram, visando à participação deles, foram atividades ligadas à realização da Feira do Livro, o que acabou frustrando as expectativas de alguns associados que gostariam de ver a entidade desenvolvendo ações que extrapolem as questões relativas à Feira do Livro. Segundo um associado

Inclusive na ocasião que eu fui tesoureiro eu lutei para a Câmara do Livro ter uma sede social, fazer do tipo uma olimpíada, um torneio de bocha, aglutinar esse pessoal, futebol, um vôlei, fazer livraria contra livraria, tal, isso aqui. Interior *versus* capital. Pra tu juntar, pra tu, pra unir mais o livreiro. Hoje por 200 mil tu compra uma sede espetacular. Então, o próximo presidente, eu vou fazer força pra colocar um que pense assim. Pra unir não só para cobrar (I. – Livraria M).

Contudo, o próprio informante esclarece que isso seria difícil de acontecer em virtude da “classe dos livreiros é muito desunido. Se um puder tirar o fígado do outro, tranquilo. É muito desunido” (I. – Livraria M).

Portanto, ao analisar o evento que reúne a cúpula da entidade e seus associados e perceber que a maior reclamação deles versa sobre a questão da comida, permite afirmarmos que, ao contrário do que a diretoria pensa sobre todos os livreiros serem iguais, grande parte dos associados tem a percepção de que os mesmos não fazem parte ativa da instituição e por se sentirem como visitas, gostariam de ser melhor recepcionados.

Se aos associados foi servido café, bolacha e água, aos funcionários foi apenas dado um *show* motivacional com uma palestrante reconhecida nacionalmente. O objetivo do treinamento dado aos funcionários foi de colocá-los no clima da Feira, um clima que deve unir trabalho e festa, pois somente assim, eles poderão atender bem aos clientes mesmo estando trabalhando além do tempo normal de expediente, sob as diferentes condições climáticas, sem um local apropriado para a realização de suas necessidades básicas e sem esboçar qualquer tipo de reclamação, pois tudo que é feito na Feira, deve ser realizado com prazer.

Por essas razões o treinamento foi composto por um clima de danças e brincadeiras e foi finalizado com a fala da palestrante mencionando a importância de dar valor ao trabalho diário e de fazer dele uma grande festa, não deixando que as coisas mesquinhas da vida acabem com a alegria e o prazer de trabalhar. Relembrando que para ela, as coisas mesquinhas da vida são: a sobrecarga de trabalho, os baixos salários e o chefe controlador.

No treinamento, o chefe controlador não estava presente, mas foi bem representado pela lista de presença, que lembra o cartão ponto, e pela própria presença do Presidente da CRL, que monitorou até mesmo a ida ao banheiro das funcionárias.

Em época de Feira, muitos funcionários chegam a trabalhar os três turnos, ou seja, manhã, tarde e noite. Essa sobrecarga de trabalho a qual os funcionários são submetidos está simbolizado pelo horário em que ocorreu o treinamento. Às 19h:30min teve início o ritual, ou seja, 30 minutos após o término do expediente normal de trabalho. Isto implica que, os vendedores saíram do seus *locis* laborais e deslocaram-se direto para o treinamento, não tendo tempo nem para uma passada

no banheiro ou para um lanche rápido, conforme relatou uma vendedora a sua colega de profissão enquanto aguardavam sua vez na **fila do OK**.

Com isso, é fácil de compreender porque nem água foi posta à disposição dos funcionários: eles precisam entrar no clima da Feira: muito trabalho, pouco descanso e nenhuma reclamação. Nesse sentido, ao compararmos os eventos apresentados acima, é possível afirmar que a imprensa, em virtude de possuir o poder da informação, tem direito a receber da CRL um **tratamento de luxo**; os associados, por serem teoricamente todos colegas, membros de uma mesma instituição, são considerado pela cúpula da mesma como **pessoas de casa**, a elas o básico é servido, até mesmo por motivos de economia. Por sua vez, aos funcionários, não é dada nenhuma **regalia**, porque a eles cabe a prestação dos serviços contratos.

Tomando, portanto, apenas a questão da comensalidade nesses eventos, percebemos que apesar do discurso da importância do vendedor de livros, **semeadores do saber**, eles são os que ocupam o lugar mais baixo na escala de prioridades da CRL.

Desvendar os recados passados pelo ritual de treinamento dos vendedores da Feira do Livro de Porto Alegre foi fundamental para entender o discurso desses funcionários que, *a priori*, parecia contraditório, tendo em vista que eles se sentem honrados de vender livros na Praça, mesmo estão submetidos a condições precárias de trabalho.

3.2 A Fala e os Sentimentos dos Funcionários: “a Feira do Livro é legal, é meio estressante, mas é legal”

Ao relacionar os dados coletados no treinamento e as entrevistas realizadas com os funcionários durante a Feira, consideramos que ele está alcançando seus resultados, pois, apesar de algumas reclamações, a maioria dos funcionários sentem muito prazer em estar trabalhando na Feira do Livro e a frase mais repetida entre eles é: “a Feira do Livro é legal, é meio estressante, mas é legal”.

Corroborando com a colocação anterior, um informante menciona em sua entrevista

é muito gratificante, apesar de ser muito cansativo, ficamos horas e horas aqui na Feira em uma atividade muito intensa, mas trabalhar com o livro é muito gratificante. Apenas esse detalhe já compensa os outros, não que seriam negativos, mas assim, seriam, teriam algumas desvantagens, às vezes, as pessoas, nas barracas, ficam com alguma necessidade fisiológica e têm que retardar até o máximo para então poder sair do seu trabalho. Essa seria uma desvantagem, mas também a única. É superável (G. – Livraria V.).

A fala desse informante revela, claramente, que qualquer tipo de dificuldade pode ser superada quando se tem o privilégio de trabalhar na Feira do Livro de Porto Alegre, ou seja, como enfatizado pela palestrante, quem trabalha na Feira pode se tornar um vencedor ao saber transformar o trabalho em festa, suplantando as dificuldades do dia a dia.

Para os funcionários trabalhar na Feira é uma festa não somente por estar tendo contato com o livro, mas por terem a oportunidade de se relacionar com as mais variadas pessoas, que segundo eles são mais cultos, conforme aponta a fala de J. (Editora A.).

É ótimo! Eu até comentei, no ano passado, que foi o melhor trabalho que eu já tive, porque são outras pessoas, são pessoas com um nível cultural maior, né? É melhor de trabalhar.

Essa fala corrobora as hierarquias entre o público (cliente) e os funcionários, devido ao suposto capital cultural que os primeiros possuem, nesse sentido, a festa do Livro em Porto Alegre, é o oposto ao Carnaval estudado por DaMatta (2004).

Para esse autor, o carnaval é um ritual de reversão, que rompe com as hierarquias e com as regras, o que não ocorre na Feira do Livro. No ritual do carnaval as fantasias são os símbolos que permitem o exagero e a troca de posições; na Feira, as regras e as hierarquias são bem definidas e os diferentes uniformes usados pela comissão organizadora, monitores e vendedores delimitam o lugar de cada um. Fazendo, portanto, o contraponto com as fantasias carnavalescas, os uniformes demarcam as diferenças hierárquicas de uma sociedade que festeja o livro, o saber.

Vale ressaltar que, é nesse ritual de ordem que os funcionários sentem prazer em trabalhar, tendo em vista, a importância do mesmo para os porto-alegrenses que circulam pela Praça, a relevância desse evento é ratificada pela fala de Luis Fernando Veríssimo, autor gaúcho reconhecido nacionalmente por suas obras.

Uma Feira que é conhecida no Brasil todo, falada no Brasil todo, acho que a mais importante feira de livros do Brasil, uma das mais importantes da América Latina. Então é extraordinário...(Luis Fernando Veríssimo).

Devido à importância atribuída ao evento, os vendedores sentem prazer em dizer que estão envolvidos durante todo o tempo com o trabalho na praça, desconsiderando portanto o excesso de horas trabalhadas, como revela a funcionária F. da Editora A.

É legal, é meio estressante assim, porque a gente pega sol, chuva, vento, mas nela [na Feira], como eu te disse, eu encontro várias pessoas que eu não via há um tempão. Que passa por aqui. Eu já disse pra minhas amigas, se quiserem me achar, minha casa é na Feira do Livro. Eu vou estar mais tempo lá do que em casa. É bom, eu gosto dessa movimentação.

Essas falas demonstram que o treinamento que ocorre com os funcionários antes do início da Feira procura intensificar o sentimento de privilégio de ser atendente das barracas na Feira do Livro, pois apesar das intempéries, da falta de infra-estrutura, da sobrecarga de trabalho, essas pessoas podem vivenciar durante 17 dias o clima de festividade na Praça, imaginando-se um dos protagonistas desse encontro, ou seja, acreditando na fala da palestrante que informa que eles são os “semeadores do saber”.

4 Considerações Finais: a Ritualização Mascarando o Treinamento

A Feira do Livro configura-se como uma situação ritualizada à medida em que ela ocorre fora do contexto diário de venda de livros, ou seja, longe das livrarias, ao ar livre, tem um período do ano definido, apresenta solenidades, tem normas e regras prescritas e acaba envolvendo as pessoas no âmbito emocional. Por ser um rito acaba ocultando as condições precarizadas de trabalho as quais os funcionários estão submetidos.

DaMatta (1978) já havia mencionado que o ritual dá elegância e dignidade as coisas, algo que em termos de universo organizacional já foi verificado por Cavedon (1988) em sua pesquisa sobre o ritual de seleção em uma empresa de comunicação do Rio Grande do Sul. O treinamento enquanto um rito que se inscreve dentro de um evento que mobiliza, de modo positivo, a sociedade porto-alegrense, tende a escamotear os aspectos negativos de uma labuta diária que exige muito do físico das pessoas envolvidas nas atividades laborais. A hierarquização presente no contexto cotidiano local se mantém por ocasião da Feira, porém, no treinamento, há um discurso que enaltece o saber, a cultura e os trabalhadores, deste modo eles são instados a abrir mão de toda e qualquer possibilidade de contestação ao que se refere às condições de trabalho em prol da alegria de participar em tal evento.

As representações de valorização do vendedor transmitidas pelo ritual de treinamento conduzem a capturação da subjetividade do profissional, que por estar fazendo parte do evento de uma sociedade que se arroga integrante do estado da federação que mais lê, desenvolve maior tolerância às condições de trabalho e, por via de consequência, mantêm-se motivado para o trabalho. Assim, o desconforto físico de não se alimentar, permanecer em pé por longos períodos, enfrentar calor e chuva, perdem a importância diante do deslumbramento de integrar um evento de grande magnitude para a sociedade local.

Portanto, participar desse evento seja em que circunstância for, significa estar próximo à elite detentora de um capital cultural que merece ter reconhecimento em âmbito nacional. Mesmo que esse funcionário não possua uma bagagem cultural muito grande, o importante é que simbolicamente, via ritual de treinamento, ele é instado a se colocar em uma posição diferenciada, a de disseminador do conhecimento, porém, o que não é dito, o que o ritual esconde é o fato da ritualização maior estar sendo executada em prol do comércio de livros, ou seja, o primordial consiste nos ganhos monetários das camadas dominantes.

O poder das palavras no ritual faz com os treinandos internalizem e se emocionem diante da possibilidade de **disseminarem o saber**, conquanto o que se verifica, na prática, é a implementação de técnicas que visam diminuir a possibilidade do funcionário não corresponder à expectativa do cargo e frustrar as vendas. Assim a ritualização acaba por mascarar o caráter utilitarista do treinamento.

Referências

- ABREU, Simone Martins; MAGALHÃES, Maria de; OLIVEIRA, Ariel Rodrigues; CARVALHO, Maria de Lourdes. Treinamento e Desenvolvimento: ações e impactos em uma organização de *Call Center*. In: XXX ENANPAD, 2006, Salvador, Bahia. Anais do XXX ENANPAD, 2006. v. 1. p. 1-16.
- BOURDIEU, Pierre. **O poder simbólico**. Rio de Janeiro: Bertrand Brasil, 1998. p.17-76

- _____. **Sobre a Televisão**. Rio de Janeiro: Jorge Zahar Ed., 1997
- _____. "Gosto de Classe e Estilo de Vida" In: **Pierre Bourdieu**. SP, Ática
- CASTILHOS, Rodrigo Bisognin; ROSSI, Carlos Alberto Vargas; CAVEDON, Neusa Rolita. Cultura e Consumo de Famílias no Brasil e na França. In: XXIX ENANPAD, 2005, Brasília. Anais do XXIX ENANPAD, 2005. v. 1. p. 1-16.
- CAVEDON, Neusa Rolita. As manifestações rituais nas organizações e a legitimação dos procedimentos administrativos. Dissertação (mestrado)-Universidade Federal do Rio Grande do Sul. Faculdade de Ciências Econômicas. Curso de Pós-Graduação em Administração, Porto Alegre, BR-RS, 1988.
- _____. O método etnográfico em estudos sobre a cultura organizacional; implicações positivas e negativas. In: ENCONTRO NACIONAL DOS PROGRAMAS DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO, 23, 1999. Foz do Iguaçu, Anais [SI]: 1999. CD-ROM.
- CAVEDON, Neusa Rolita; FACHIN, Roberto Costa. Homogeneidade versus Heterogeneidade cultural: um estudo em universidade pública. **Organizações e Sociedade**. Salvador, v. 9, n. 25, setembro / dezembro 2002.
- CAVEDON, Neusa Rolita; FERRAZ, Deise Luiza. Os diferentes modelos de família e de empresas familiares e seus respectivos valores: um olhar sobre empresas comerciais em Porto Alegre. **Organizações e Sociedade**. Salvador, v.10, n. 27, maio / agosto 2003.
- CAVEDON, Neusa Rolita. "Pode chegar freguês": a cultura organizacional do Mercado Público de Porto Alegre. **Organizações e Sociedade**. Salvador, v.11, n. 29, janeiro / abril 2004.
- DAMATTA, Roberto. Apresentação. In: VAN GENNEP, Arnold. **Os ritos de passagem**. Petrópolis: Vozes, 1978.
- _____. O Ofício de Etnólogo, ou como ter "Anthropological Blues". In: NUNES. **A Aventura Sociológica**. Rio de Janeiro: Zahar, 1978.
- _____. Prefácio. In: VAN GENNEP, Arnold. **Os Ritos de Passagem**. Petrópolis: Vozes, 1978.
- _____. **Carnavais, malandros e heróis: para uma sociologia do dilema brasileiro**. Rio de Janeiro: Rocco, 1997.
- _____. **O que é o Brasil?** Rio de Janeiro: Rocco, 2004
- ECCEL, Cláudia Sirangelo ; CAVEDON, N. R. ; CRAIDE, Aline . A empresa familiar Cachorro-Quente do Rosário: entre a Antropologia e a Administração. In: XXIX ENANPAD, 2005, Brasília. Anais do XXIX ENANPAD, 2005. v. 1. p. 1-16.
- FREITAS, Isa Aparecida de; BORGES-ANDRADE. Efeitos de Treinamento nos Desempenhos Individual e Organizacional. In: Revista de Administração de Empresas, vol 44, nº 3, jul/set de 2004.
- JAIME JÚNIOR, Pedro. Pesquisas em administrações: por uma abordagem etnográfica. **Civitas**, Porto Alegre, v. 3, n. 2, jul/dez, 2003.
- MALINOWSKI, Bronislaw. **Argonautas do Pacífico Ocidental**. São Paulo: Abril Cultural, 1978.
- MAESTRO FILHO, Antonio Del; DIAS, Devanir Vieira. Modernização Organizacional e Práticas Inovadoras de Treinamento: um modelo relacional de estudo com profissionais de organizações mineiras. In: XXX ENANPAD, 2006, Salvador, Bahia. Anais do XXX ENANPAD, 2006. v. 1. p. 1-16.
- MARRAS, Jean Pierre. **Administração de Recursos Humanos**. São Paulo: Futura, 2000.

ROSSATO NETO, Félix ; CAVEDON, Neusa Rolita. Empresas familiares desfilando seus processos sucessórios. In: III Encontro de Estudos sobre Empreendedorismo e Gestão de Pequenas Empresas, 2003, Brasília. Anais do III EGEPE. Brasília : Unb, UEM e UEL, 2003. v. 1. p. 1-15.

TEIXEIRA, Sérgio Alves. Vestibular: ritual de passagem ou barreira ritualizada. **Ciência e cultura**. v. 33, n.12, 1981.

TOLEDO, Samantha; BULGACOV, Yara. Cultura Organizacional e Identidade: implicações dos ritos de passagem na identidade de jovens executivos trainees em uma organização multinacional. In: ENCONTRO NACIONAL DOS PROGRAMAS DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO, 28, 2004. Curitiba, Paraná, Anais [SI]: 2004. CD-ROM

TRICE, Harrison M.; BEYER, Janice. Studying organizational culture through rites and ceremonials. In: **Academy of Management Review**. Mississippi, Mississippi State University, Vol 9, nº 4, 1984, p. 653-69.

VAN GENNEP, Arnold. **Os Ritos de Passagem**. Petrópolis: Vozes, 1978.

WERTHER, W.B. ; DAVIS, K. **Administração de pessoal e Recursos Humanos**. São Paulo: McGraw- Hill, 1983.