



DIÁLOGOS ENTRE LETRAMENTO E SAÚDE

Rebeca Sales Pereira (UFC)¹

DOI 10.26512/discursos.v3i3.2018/20292

Data de submissão: 25 de julho de 2018

Data de aceite: 10 de novembro de 2018

Resumo: Neste trabalho, analisamos discursos de usuários e de profissionais de saúde sobre eventos de letramento e seus impactos na prática assistencial da Estratégia de Saúde da Família. Baseamo-nos nos estudos de Fairclough (2001; 2003) e de Magalhães (2000) sobre a Análise de Discurso Crítica; e de Street (2014) sobre os Novos Estudos do Letramento. Utilizamos técnicas de entrevistas semiestruturadas, grupos focais e observações da prática assistencial em unidades de saúde de três municípios do Estado do Ceará, almejando a triangulação desses dados. Os resultados apontaram problemas de letramento nesse contexto de saúde. Profissionais de saúde aplicam estratégias para dirimi-los, mas estas não são suficientes, em razão de problemas relacionados ao poder, nesse contexto.

Palavras-chave: Discurso. Práticas de Letramento. Eventos de Letramento. Estratégia de Saúde da Família.

Abstract: In this paper, we analyze the speeches of users and health professionals about literacy events and their impacts on the Family Health Strategy's practice of care. We based this research on Fairclough's (2001; 2003) and Magalhães (2000) studies on Critical Discourse Analysis; and of Street (2014) on the New Literacy Studies. We used semi-structured interview techniques, focus groups and observations of care practice in health units of three municipalities of the State of Ceará-Brazil, aiming at the triangulation of this data. The results pointed out problems of literacy in this context of health. Health professionals apply strategies to solve them, but these are not enough because of problems related to power in that context.

Keywords: Discourse. Literacy Practices. Literacy Events. Family Health Strategy

Resumen: En este trabajo, analizamos discursos de usuarios y profesionales de salud sobre eventos de letramento y sus impactos en la práctica asistencial de la Estrategia de Salud de la Familia. Nos basamos en los estudios de Fairclough (2001; 2003) y Magalhães (2000) sobre el Análisis Crítico del Discurso; y de Street (2014) sobre los Nuevos Estudios del Letramento. Utilizamos técnicas de entrevistas semiestruturadas, grupos focales y observaciones de la práctica asistencial en unidades de salud de tres municipios del Estado de Ceará, anhelando la triangulación de esos datos. Los resultados apuntaron problemas de letramento en ese contexto de salud. Los profesionales de salud aplican estrategias para solucionarlos, pero esas no son suficientes, debido a problemas relacionados con el poder, en ese contexto.

Palabras clave: Discurso. Práticas de Letramento. Eventos de Letramento. Estrategia de Salud de la Familia

¹ Doutoranda em Linguística na Universidade Federal do Ceará; professora da Secretaria de Educação do Estado do Ceará; desenvolve pesquisas sobre práticas de letramento e estratégias discursivas na construção de identidades, com base na abordagem da Análise de Discurso Crítica.

Introdução

Questões envolvendo o letramento, seja em língua materna ou estrangeira, têm sido discutidas na Academia e, cada vez mais, as pesquisas requerem uma visão ainda mais ampla e crítica do tema. O conceito de letramento foi proposto em contraposição aos termos "alfabetizado" ou "escolarizado" e, dessa forma, estudos contemporâneos ressaltam a importância de focalizar o sujeito envolvido no processo de aprendizagem e/ou de uso de uma língua.

Os novos estudos do letramento realizam uma análise com base em práticas sociais, e os indivíduos que fazem parte dessas práticas sociais de letramento, sejam eles escolarizados ou não, passam a ser atores sociais que carregam consigo não apenas suas habilidades de ler ou de escrever de acordo com as regras impostas pela norma-padrão gramatical e aprendidas na escola, mas também suas experiências com a leitura e a escrita e a consciência de suas funções sociais. Como defendem Barton e Hamilton (1998, p. 7), torna-se relevante o quê, efetivamente, "as pessoas fazem com a escrita".

Assim sendo, não podemos ignorar as identidades envolvidas em tais práticas e eventos de letramento, assim como outras demandas, partindo do conceito de ator social, como discutido por Scribner e Cole (1981) em seu estudo sobre a comunidade *Vai*, que revelou questões de gênero social ao destacar o uso da língua árabe para práticas religiosas, da língua *Vai* para ambientes comunitários ou familiares e do inglês para o comércio, ressaltando a exclusão de mulheres nesta última prática e, portanto, sua restrição ao uso de determinada língua.

Podemos citar, ainda, o trabalho de Heath (1983), que apresenta questões de etnia envolvendo práticas de letramento nas comunidades estadunidenses de Trackton e de Roadville, divididas por serem prioritariamente habitadas por negros e por brancos, respectivamente. Em nossa pesquisa, as práticas envolvidas no contexto da Estratégia de Saúde da Família (ESF) em municípios do Ceará apontam para questões socioeconômicas, que serão discutidas nas seções seguintes com base na forma como estas são ressignificadas nos discursos sobre as práticas e os eventos de letramento.

Juntamente com as novas tendências teórico-metodológicas para os estudos do letramento, a Análise de Discurso Crítica (ADC) tem sido uma abordagem realizada por muitos/as pesquisadores/as, principalmente, por adotar a metodologia etnográfica ou 'etnográfico-discursiva', como é o termo cunhado por Magalhães (2000, p. 45), aliada à sua teoria. Os trabalhos anteriormente citados são resultados de uma abordagem etnográfica, que

muitos autores têm provado ser essencial no desenvolvimento de pesquisas sobre o letramento, proporcionando uma visão mais profunda do tema abordado, além de trazer à luz questões anteriormente inesperadas quando do início da realização da pesquisa. Este trabalho é, justamente, um resultado de inquietações acerca de questões de letramento advindas de nossa pesquisa de dissertação de Mestrado, que teve por objetivo compreender as identidades de profissionais de saúde e de usuários da ESF.

Destarte, neste trabalho, visamos gerar reflexões a respeito dos problemas relacionados ao letramento apontados nas falas dos usuários e dos profissionais de saúde sobre a prática assistencial de saúde da ESF em três municípios do Estado do Ceará. Buscamos responder às seguintes questões de pesquisa: quais os impactos diretos do letramento dos usuários para a eficácia da prática social da ESF? E também: como os profissionais de saúde buscam dirimir problemas de letramento para uma boa comunicação com os usuários? Para tanto, pautamo-nos pelas teorias de base da ADC e dos Novos Estudos do Letramento, que serão aliadas no cumprimento de nosso objetivo.

Novos Estudos do Letramento e as contribuições da Análise de Discurso Crítica

Os estudos do letramento contemporâneos apontam para um entendimento das atividades que envolvem leitura e escrita cada vez mais distante da visão alfabetizadora, na qual se pautavam investigadores e profissionais da área e que, segundo o pesquisador britânico Street (2014, p. 159), "têm dominado os estudos sobre letramento por tempo demais", prestigiando apenas os indivíduos escolarizados em detrimento daqueles que não o são, segregando-os.

É precisamente "A Grande Divisão" o nome conferido por Brian Street à abordagem de letramento defendida por Walter Ong, que propõe uma divisão entre os sujeitos que escrevem e leem e os que não possuem tal habilidade; os que possuem um pensamento lógico (pois são escolarizados) e os que ainda vagam no não lógico (não escolarizados); aqueles que têm possibilidade de desenvolvimento tecnológico e aqueles que não. Este posicionamento era norteador por uma primazia da escrita em detrimento da oralidade e pela defesa da existência de características intrínsecas da primeira, com base na qual a segunda se molda, ao que corrobora o princípio de Chomsky (1965) de que a oralidade deve seguir padrões da escrita para não ser considerada incorreta ou agramatical.

Tfouni (1995) esclarece que "enquanto a alfabetização se ocupa da aquisição da escrita por um indivíduo, ou grupo de indivíduos, o letramento focaliza os aspectos sócio-históricos da aquisição de uma sociedade" (p. 20). O letramento, portanto, deve ser visto como intrínseco às práticas sociais (BARTON, 2009; STREET, 2009), pois o ator social não tem contato com o letramento apenas em ambiente escolar, mas também cotidianamente, em situações comunicativas diversas e em contextos diversos.

Kleiman (1995) foi a primeira pesquisadora, em âmbito nacional, a apresentar a discussão sobre os Modelos de Letramento e destacar a importância do "impacto social da escrita" (p.15), defendida por Street (2014), ao denominar de Modelo de Letramento Autônomo a tradicional abordagem acerca da leitura e da escrita. Kleiman (1995, p. 23) esclarece que, para este modelo, o processo de interpretação "estaria determinado pelo funcionamento lógico interno ao texto crítico, não dependendo das reformulações estratégicas que caracterizam a oralidade". A oralidade estaria, portanto, desvinculada da escrita e, dessa forma, esse modelo também propunha um distanciamento do indivíduo como sujeito social, o que Street (2014) pretendia desconstruir.

A autora também apresenta a posição de Street (2014), que, em contrapartida a essa tradição, idealiza o Modelo de Letramento Ideológico e argumenta que todas as formas de letramento são ideológicas, mesmo aquelas que se encaixam no modelo autônomo, pois este também é repleto de ideologia, ao segregar indivíduos com base em um critério de habilidades de leitura e de escrita. No modelo ideológico, os sujeitos são considerados peça-chave para os estudos do letramento e o enfoque está também no contexto, que não é um "ingrediente que pode ser adicionado" ou subtraído, como considerado no modelo autônomo, mas algo que lhe é inerente (STREET, 2014).

Outra contribuição relevante para novas reflexões acerca do letramento é o conceito de multimodalidade, idealizado por Kress (2001; 2010) e Kress e van Leuween (2006 [1996]), com base na teoria da Semiótica Social. Esse estudo corrobora as pesquisas de Street (1984) sobre o caráter multifuncional da língua e a construção do conceito de "múltiplos letramentos", baseado no fato de que há uma funcionalidade em cada contexto de realização da língua. Um exemplo significativo é o advento das novas tecnologias de informação e as novas demandas do mundo digital/virtual, no qual vários gêneros textuais são adaptados e ressignificados.

Outra contribuição para fortalecer os estudos do letramento, que apontavam para uma perspectiva social, é a difusão de trabalhos de cunho etnográfico. A pesquisa do antropólogo

Bronislaw Malinowski nas ilhas Mailu e Trobiand, intitulada *Argonautas do Pacífico Ocidental*, influenciou estudos relacionados à Linguística que tinham, como intuito, a compreensão profunda de práticas de letramento, apenas possível em sua inserção no contexto de realização. Como afirma Street (2014), devemos compreender "a natureza e o papel das práticas letradas em contextos sociais reais" (p. 159) contestando teorias baseadas em senso-comum. O presente trabalho também apresenta tal proposta. O autor assevera:

são ainda aceitos por muitos, frequentemente de modo implícito, os casos especiais de uso do letramento representados pela própria experiência acadêmica de analistas, pelas formas literárias da própria cultura e outras convenções específicas, como modelos apropriados para descrever as qualidades 'universais' do letramento e para testar as convenções de uso do letramento por outros grupos ou sociedades. (STREET, 1984, p. 69).

Street ressalta que é um erro fazer generalizações linguísticas ou sociais baseadas em apenas uma língua ou até mesmo em apenas uma comunidade específica e que, por isso, os trabalhos etnográficos trazem grande contribuição. Os conceitos de práticas e de eventos de letramento, portanto, surgem nesse contexto. A pesquisadora Shirley Brice Heath (1982), baseando-se no conceito de 'eventos de fala', do linguista estadunidense Dell Hymes, designa de 'eventos de letramento' os momentos específicos que envolvem a leitura e a escrita na vida social de cada ator social em situações específicas de realização, pois cada evento tem uma função social e requer espaços e participantes específicos, como: missas/cultos, aula etc. Brian Street cunhou o termo 'práticas de letramento', que somente é observável a partir dos eventos de letramento e é mais amplo, como as práticas familiares, religiosas, escolares, entre outras.

Como afirmam Barton, Hamilton e Ivanic (2000, tradução nossa²), os eventos "são episódios observáveis que resultam de práticas e são moldados por essas mesmas práticas" (p. 8). No caso do nosso trabalho, as práticas assistenciais serão parcialmente observáveis em discursos sobre eventos de letramento, como a consulta, a administração de medicamentos e outros possíveis eventos no contexto da ESF.

Magalhães (1995) propõe o conceito de "práticas discursivas de letramento" para uma abordagem das questões que envolvem o letramento pelo discurso, conceitualizando-as como "matrizes históricas que determinam a produção e a interpretação de instâncias concretas de textos falados ou escritos com emissores e receptores concretos" (p. 205). A autora dedicou-se ao estudo de identidades envolvendo práticas e eventos de letramento. Seus estudos

² No original: "*Literacy events are observable episodes which arise from [literacy] practices and are shaped by them*".

proporcionaram um diálogo entre os estudos do Letramento contemporâneos e a ADC, posicionamento que também tomamos na presente pesquisa.

A ADC é uma subárea de conhecimento da Linguística que atrela a Linguística a conhecimentos das Ciências Sociais para a compreensão de um *corpus* linguístico-discursivo. Foi idealizada pelo linguista britânico Norman Fairclough com base na Linguística Crítica e na Teoria Social Crítica. Esta nova proposta teórico-metodológica propõe categorias analíticas baseadas na Linguística Sistêmico-Funcional, idealizada pelo linguista britânico Michael Halliday, e é, a partir de uma reformulação das macrofunções hallidayanas, que Fairclough denomina os seguintes significados do discurso, que têm relação dialética, não havendo hierarquia entre eles: acional (relacionado a modos de agir), representacional (modos de representar) e identificacional (modos de ser), que estão diretamente relacionados a gêneros, a discursos e a estilos, respectivamente.

Segundo Van Dijk (1999), a ADC permite uma análise de relações de poder que são apreensíveis em textos multimodais em determinados contextos sociais, o que é reforçado por Fowler et al (1979), que consideram que "o significado linguístico é inseparável da ideologia, e ambos dependem da estrutura social" (p. 186). Dessa maneira, defendemos que, com base em um estudo crítico dos discursos dos atores sociais, é possível gerar discussões acerca de problemas sociais relacionados com o letramento. Sato, Magalhães e Batista Jr. (2012) esclarecem que:

por meio do acesso aos letramentos de prestígio, novos atores podem ser situados em práticas constituídas, bem como, por meio da exposição de atributos relacionados aos letramentos de prestígio pelos atores sociais, novas propostas de mudança podem ocorrer, via processos de identificação.

Em nossa pesquisa, verificaremos, pelos discursos dos usuários e de profissionais no contexto da ESF, como esses atores sociais inserem-se nessas práticas e nesses eventos de letramento e como se dão processos de identificação.

Como nosso trabalho possui uma questão comum com a grande área da Saúde, é importante esclarecer como o Letramento é abordado por essa área, embora não seja nossa intenção uma discussão exaustiva sobre princípios teórico-metodológicos entre as duas áreas.

Mediante nossa pesquisa em periódicos nacionais da Saúde, destacamos aqui trabalhos mais recentes, como "Letramento Funcional em Saúde de Adultos no Contexto do Sistema Único de Saúde" (PASSAMAI et al, 2012), um estudo interdisciplinar entre medicina, farmácia e nutrição; "Letramento em saúde e envelhecimento" (MACHADO et al, 2014); e ainda "Letramento em

saúde de diabéticos tipo 2: fatores associados e controle" (SAMPAIO et al, 2015) por tratarem de temas pertinentes à nossa análise, que assinala problemas de letramento relacionados a adultos/as e a idosos/as, principalmente. Com base nessas leituras, pudemos ter uma mostra, ainda que restrita, de que estudos em saúde têm demonstrado associações significativas entre a promoção de saúde e a prevenção de doenças – que é o objetivo principal da ESF – e o letramento dos usuários.

Em todos os trabalhos referidos, é utilizado, como técnica de coleta de dados, um questionário idealizado internacionalmente sobre letramento e saúde, denominado The Test of Functional Health Literacy in Adults (TOFHLA)³, constituído de 50 questões de compreensão leitora e 17 de habilidades numéricas⁴, que têm por objetivo uma análise do letramento dos usuários em termos de inadequabilidade, de marginalidade ou de adequabilidade. O teste requer conhecimentos básicos de escrita e de interpretação de texto e busca medir habilidades/conhecimentos do/a paciente sobre saúde, mais especificamente, sobre como eles/elas buscam, compartilham e utilizam informações sobre saúde.

Destacamos a relevância do interesse da área da Saúde sobre questões de letramento⁵ que influenciam diretamente na prática assistencial médica e, inclusive, na aderência do/da paciente ao tratamento proposto e sua eficaz recuperação ou prevenção de enfermidades. Porém, temos em mente que o alcance desses estudos é limitado, sendo necessária uma abordagem linguístico-discursiva, como a proposta pelos Novos Estudos do Letramento, na área da Linguística, posto que o discurso e a dialogicidade são objetos essenciais dessa área.

Além disso, diante do que discutimos até este ponto, defendemos que uma análise quantitativa, que se aproxima de uma visão do modelo autônomo de letramento, é inadequada ou ineficaz para uma compreensão mais ampla das questões do letramento. Portanto, nossa investigação vem propor uma forma distinta de análise, que alia conhecimentos da área do Letramento em uma perspectiva linguística à ADC – que se constitui teoria e método – no intuito

³ Os autores citam que há outros testes internacionais sobre questões de letramento em saúde para várias especialidades médicas, mas que este é o mais difundido. Teste disponível no *site* Peppercorn Books. Disponível em: <http://www.peppercornbooks.com/catalog/product_info.php?products_id=2514>.

⁴ No livro *Mathematics as social: understanding relationships between home and school numeracy practices*, Baker, Street, Tomlin (2003, p. 12) baseiam-se nos estudos de Baker (2003) para firmar a importância do numeramento para os estudos do letramento: "ocasiões em que uma atividade matemática é essencial para a natureza das interações e dos participantes sua processos interpretativos".

⁵ Destacamos que não é o foco deste trabalho estudos comparativos aprofundados entre trabalhos da Linguística e da Saúde a respeito do Letramento, mas apresentamos uma discussão que consideramos pertinente para pesquisas futuras.

de contribuir para possíveis melhorias na compreensão dessa questão, com enfoque nos atores sociais e nos efetivos usos que fazem do letramento.

Procedimentos metodológicos

Para a análise dos dados, realizamos pesquisa etnográfico-discursiva em uma Unidade Básica de Saúde (UBS) em cada um dos seguintes municípios do Estado do Ceará: Pacatuba, Fortaleza e Salitre, durante o ano de 2014. Os dados foram gerados em nossa participação no projeto âncora intitulado "O diálogo como instrumento de intervenção de profissionais da saúde na relação com pacientes", financiado pela Funcap⁶ e organizado pela Professora Doutora Izabel Magalhães, nossa orientadora de mestrado.

Para a geração de dados, utilizamos técnicas de entrevistas semiestruturadas, de grupos focais (técnica que proporciona uma visão de ideias compartilhadas ou não, de um grupo de pessoas sobre um mesmo tema – GATTI, 2005) e de observações da prática assistencial, almejando a triangulação desses dados em nossa análise, pois, como defende Allport (1993, p.189), "a consistência interna ou confrontação interna conseguida através de múltiplas abordagens é quase o único teste que temos para a validade das pesquisas". Após as entrevistas com cada um dos participantes, elas foram transcritas mediante as convenções adotadas abaixo (MAGALHÃES, 2000, p.15; SARANGI, 2010, p. 86). Todos os nomes dos participantes foram preservados por pseudônimos nas transcrições:

Quadro 1 – Convenções de transcrições

Convenção	Significado
P(a)	Pesquisadora
Participante	Participante
/	Interrupção no fluxo da fala
...	Pausa na fala
[]	Fala simultânea
Letra Maiúscula	Ênfase
Entre hífen	Repetição
Número	Fala

Fonte: a autora.

⁶ Fundação Cearense de Apoio ao Desenvolvimento Científico e Tecnológico.

Nossa análise não apresenta observação dos eventos de letramento em si, portanto, realizar-se-á com base nos discursos de usuários e de profissionais de saúde da ESF como representação das práticas sociais (VAN LEUWEEN, 2008; FAIRCLOUGH, 2003). As formas como foram operacionalizados os dados gerados e as teorias seguem na próxima seção.

Letramento e Saúde: a receita para uma prática assistencial saudável?

A ESF é uma estratégia implementada pelo Ministério da Saúde, desde 1994, com base em experiências consideradas bem-sucedidas em âmbito internacional e tem como principais metas a prevenção de enfermidades e a promoção da saúde em todo o território nacional. Para realizar o trabalho preconizado, cada UBS deve possuir um grupo de profissionais de saúde formado por médico/a, enfermeiro/a, técnico/a/s de enfermagem, dentista e agentes comunitários de saúde, que devem realizar o atendimento na UBS e em visitas domiciliares agendadas.

Partindo da análise das transcrições de entrevistas e de grupos focais, além da observação de campo, é possível notar que o letramento surge como uma temática importante para a eficácia da prática assistencial de saúde. Há diferentes formas com as quais usuários e profissionais da ESF referem-se a práticas e a eventos de letramento, mas, geralmente, caracterizam-no como um obstáculo, tanto no evento consulta, como em outros eventos em que práticas de letramento estão presentes no contexto em questão. Por esse motivo, nossa análise dar-se-á de maneira a identificar, na prática da ESF, eventos de letramento, obstáculos para a compreensão de textos multimodais, estratégias para superar tais obstáculos e quem são aqueles que auxiliam os usuários na compreensão de textos multimodais presentes no contexto da ESF.

As UBS visitadas têm as paredes preenchidas com o itinerário de visitas domiciliares e com cartazes de várias campanhas do Ministério da Saúde; na mesa das auxiliares de enfermagem, que realizam a triagem, há vários folhetos e outros gêneros textuais escritos disponíveis à comunidade. Apesar de algumas mensagens serem esclarecidas com o auxílio das imagens, parece haver, nesses ambientes, um desfavorecimento daqueles que não conseguem compreender o código escrito. Porém, até mesmo aqueles/as usuários/as que são escolarizados/as, relatam problemas no entendimento do gênero textual mais importante na prática assistencial de saúde: a receita, sendo este o primeiro e grave obstáculo. Quando

usuários da UBS de Pacatuba são indagados sobre seu entendimento desse gênero textual, declaram:

Marilda: *Só de alguns médico dá pra entender, né, da de algum médico, doutor André dá pra entender.*
Alzira: *É MUITO DIFÍCIL ter um médico que-que escreve legível. MUITO DIFÍCIL.*

É recorrente a reclamação dos usuários acerca da letra dos profissionais de saúde, principalmente, do/a médico/a, inclusive, na fala de outros/as profissionais de saúde, como podemos verificar quando as técnicas de enfermagem de Pacatuba relatam:

TEnf. Melissa: *E assim, chega muita receita... Chega muita receita aqui... que nem eu a/nem eu entendo e eu ainda tenho que passar pro enfermeiro ou pro médico. NEM ELES DOIS CONSEGUE, eles diz, não entregue que nem eu, QUE SOU MÉDICO, eu não tou entendendo.*

TEnf. Dandara: *E tem que perguntar o que que a pessoa tem pra poder/prá descobrir: meu fi, qual que é seu problema mermo? (ininteligível) Deveria ter sabe o quê, pra resolver esse problema? deveria ter em todas salas desses médico, já que eles são muito corajoso, um computador.*

As próprias técnicas de enfermagem propõem uma solução ao problema apontado, que seria a digitação das receitas, pois, dessa forma, ninguém seria culpado de errar na compra, na entrega e/ou na administração de medicamentos. As profissionais afirmam que, além de muitos remédios serem prescritos para uma mesma pessoa e a confundirem, "o que o médico escreve é muito difícil mesmo" e, muitas vezes, não há orientação aos usuários no momento da consulta, referindo-se, inclusive, a casos específicos de usuários que foram em farmácias de três municípios distintos para perguntar o significado do que estava escrito na receita e não houve entendimento.

Outra solução das profissionais é pedir auxílio a outro/a médico/a, muitas vezes, sem bons resultados, ou perguntar os sintomas do usuário para deduzir o melhor remédio a tomar, o que é arriscado, pois o diagnóstico adequado deve ser dado pelo/a profissional médico/a, único/a autorizado/a a prescrever. A principal estratégia citada pelos/as usuários/as e pelos/as próprios/as profissionais da UBS no esforço de dirimir os obstáculos de compreensão da receita é recorrer a pessoas que possam auxiliá-los/las, aos quais referir-nos-emos como "mediadores do

letramento", conceito proposto por Baynham (1995, p. 39)⁷ para aqueles indivíduos/atores sociais que auxiliam com leitura e escrita aqueles que não possuem escolarização ou têm dificuldade na interpretação de textos específicos.

No contexto da ESF, fica claro que o papel desses mediadores é essencial para a saúde dos usuários. Eles são necessários na UBS e também, em seu domicílio ou vizinhança, todos fazem parte do cotidiano do usuário, como esclarece a enfermeira da UBS de Pacatuba:

Converso, elas vêm [as usuárias], a gente conversa com ela, tendeu, a gente explica, quando a gente vai pra visita a gente explica pra filho, explica pra todo mundo... aí eles pedem a gente, a gente orienta tanto a paciente, né, quanto o filho ou alguém que trabalha na casa que cuide daquele-daquela paciente ou do idoso mesmo que a gente tem muito [...]

Reforçando a importância dessa orientação médica, as técnicas de enfermagem de Pacatuba relatam que, quando os usuários não possuem mediadores, há problemas sérios de interpretação, mesmo quando eles são escolarizados. Outro fator se destaca: a dificuldade de compreensão dos idosos (público mais numeroso nas UBS) dos procedimentos de promoção de saúde e de prevenção de doenças.

ACS Gabriela: É porque, assim, a maioria são idosos. E geralmente, assim, os meus paciente, que eu acompanho, por mais que o médico explique, por mais que quando venha receber da farmácia/porque sempre ela lê, diz que é tanto assim/mas, assim, a maioria não entende porque é idoso, são pessoas que não sabem ler, e muito menos não têm, é, ninguém na família pra ajudar. É tanto que aquela paciente da gente, lembra? Que... A dona menina lá... [TEnf. Melissa: Viviane] além de o médico ter passado ERRADO a medicação, aquela médica lá...

TEnf. Melissa: A médica passou tomar dois comprimido à noite. Daí ela passava a noite fazendo xixi, porque é diurético, né [ACS Gabriela: Se mijando todinha]

ACS Gabriela: Então, assim, é, existe quando você realmente tem condições de entender. Mas no caso do idoso que mora só, é difícil. E a gente sempre tá ajudando.

Caso semelhante é citado por uma auxiliar de enfermagem de Salitre, em grupo focal:

Já aconteceu de a gente passar, por exemplo, cefalexina, você tem que tomar de seis em seis horas, né?[...] meio dia... é... seis da manhã, meio dia, seis da tarde, meia noite. [...] assim, nessa questão não houve o atendimento adequado. Tomava... ele achava... de seis em seis horas, toma seis da manhã e seis da noite. Aí tem que ter-ter que ter toda essa/prescreveu? Tem que dizer bem/orien... orientar. Em

⁷ Magalhães (2012), em seu artigo "Letramento, intertextualidade e prática social crítica", apresenta o termo de Baynham (1995).

muitas situações, por exemplo: se for pra tomar de manhã e de noite, a gente desenha o solzin de manhã e a lua à noite. Até por for-forma de desenhos para facilitar os horários. For meio dia, bota um solzinho cortado na metade, pra saber que é meio dia. Em determinadas situações, dependendo do nível de entendimento dessa população, claro a gente tem como... como ele falou, a gente encontra muitas pessoas que tem um-nível de escolaridade praticamente não-não tem... não lê, não escreve nem nada. Então, tem que ter todo esse entendimento quando vai prescrever, tem que explicar direitinho até a pessoa que vai entregar a medicação também, que às vezes são, por exemplo, os-os hipertensivos, que tomam três, quatro tipos, ...eles terminam trocando, esquecendo de tomar. Então tem que ter toda essa questão dessa da equipe como um todo, né? Não só eu, não só ele, mas uma equipe orientando esse paciente de como deve ser essa tomada, de qual medicamento que vai ser tomado, pra quê aquilo vai ser tomado, qual o benefício dessa medicação?

Os profissionais dessa mesma UBS relatam que hipertensos e idosos, principalmente, trocam muitos medicamentos e os horários corretos para tomá-los e que, muitas vezes, é necessário colocar indicações com desenhos ou fitas coloridas que marcam o momento do dia para cada medicamento, mas que o mais eficaz é explicar a algum vizinho ou pessoa da família que ajuda aquele usuário quando ele não está na UBS; mais uma vez, ressaltando a importância dos mediadores do letramento, citados nos três municípios.

Os casos anteriormente citados esclarecem que uma das estratégias utilizadas pelos/as profissionais para fazer o/a usuário/a compreender os gêneros textuais envolvidos na prática assistencial baseia-se na relevância da multimodalidade. A enfermeira da UBS de Salitre relata que faz os mesmos desenhos de sol e de lua nas receitas:

Desenho a lua, por exemplo, depois do almoço eu desenho o prato aí boto que depois daquele prato ali é que ele tem que alimentar [você tem uma receita dessas pra gente vê?] não tenho. (risada) [...] pronto, aí você faz quando eles não sabem ler você tem que mudar tudo, você tem que mudar, que é diferente eu dar uma consulta pra senhora, dar uma consulta prum paciente daqui, é completamente diferente, você tem que saber distinguir os pacientes.

A ACS Célia, de Fortaleza, utiliza outra técnica, também relacionada à multimodalidade, para auxiliar a compreensão dos usuários:

[...] já cheguei a colocar etiqueta nos remédios assim, ela pediu, aí ela num tinha outra forma da pessoa: – você num tem um esmalte aí? Aí eu peguei um esmalte coloquei: – ó esse remédio aqui com essa cor você vai tomar de manhã, com esta cor que tá aqui você vai tomar a tarde então a noite.

Além de utilizar imagens e cores para distinguir remédios e seus horários de administração, os/as profissionais ressaltam que os termos técnicos devem ser evitados quando se comunicam com os usuários, no intuito de que se sintam à vontade para expressar-se livremente e

compreender as explicações médicas, como podemos perceber na declaração de uma enfermeira de Salitre:

Enf. Valesca: A gente consegue perceber... outra coisa, é a área da saúde, a gente lida muito com termos técnicos, né, queee a população desconhece, então, ele chega dizendo 'eu tô com uma dor na batata da perna', 'eu tô com uma dor na boca do estômago', então a gente tem que adequar a nossa linguagem a linguagem dele, a gente num quer se fazer entender? [...] eu acho que o profissional tem que tá sensível a isso, né, a procurar essa linguagem da melhor forma possível.

Os obstáculos discutidos até este ponto já são suficientes para compreender as principais dificuldades do/a usuário/a para uma boa administração de medicamentos e o seguimento correto do tratamento, mas há um obstáculo ainda mais complexo de ser transposto, com a ajuda de mediadores do letramento: o preconceito. A enfermeira de Salitre relata sobre um usuário que não é escolarizado e sobre como normalmente se comportam aqueles que se encaixam nesse mesmo perfil:

eu estava conversando lá fora com um usuário, um senhor idoso, senhor moreno, que saiu com chapéu na cabeça, ele contou pra mim que tem muita vergonha dos médicos, que tem um tremelique no coração porque num se expõe muito, ele acha que ele é analfabeto e ele e ele-ele diz que conversa o mínimo possível pra não se expor, né.[...] mas é, como eles são analfabetos eles têm até o medo [tem gente que tem medo] de conversar, de conversar, de se expressar com a gente.

A forma como o usuário se sente durante a consulta médica remete-nos ao relato de Mariana, no trabalho de Magalhães (1995, p. 219), a respeito das identidades de mulheres em práticas discursivas de letramento, o que se torna ainda mais contundente por se tratar do discurso direto deste ator social: "Eu tô perto de muita gente pra mim assinar o meu nome, fico tremendo, parece que tão matando alguma coisa, fico tremendo. Por quê? Por que a gente treme quando não sabe ler?".

Mariana e o "senhor moreno de chapéu" t em comum o peso da designação "analfabeto", que possui carga semântica pejorativa e tem sido usada inadvertidamente para denominar aqueles que não possuem escolarização, "por tempo demais", aqui recontextualizando a consideração de Street (2014). Os/as usuários/as inserem-se em práticas de letramento em distintos domínios da vida (BARTON, 2009). Relembrando também a consideração de Sato, Magalhães e Batista Jr. (2012) citada na primeira sessão deste trabalho, os processos de identificação aqui referidos apontam para problemas graves de inacessibilidade a informações

sobre saúde no contexto estudado, o que demanda propostas de mudança em relação a tais práticas e eventos.

A seguir, apresentamos um quadro-síntese de nossa análise, no intuito de visualizar, mais objetivamente, nossos resultados e, mais adiante, algumas conclusões:

Quadro 2 - Discursos sobre práticas e eventos de letramento em saúde

Discursos sobre práticas e eventos de letramento em saúde			
Eventos de letramento	Obstáculos de compreensão de textos	Estratégias de compreensão de textos	Mediadores/as de letramento
Administração de medicamentos, consulta médica	Usuário/a não sabe ler.	Os/as funcionários/as explicam sobre o tratamento à/ao paciente e aos familiares e cuidadores/as.	Funcionários/as da UBS; funcionários/as de farmácias no bairro; familiares e cuidadores/as.
Administração de medicamentos	Usuário/a sabe ler e a letra do/a médico/a é ilegível na receita.	Usuários/as, ACS e Técnicos/as de Enfermagem sugerem uso de receita digitada.	Familiares, profissionais de saúde da ESF.
Administração de medicamentos	Profissionais de saúde não compreendem a letra do/a médico/a nas receitas.	Profissionais de saúde perguntam o que o/a usuário/a sente para supor o medicamento adequado.	Profissionais de saúde da ESF (exceto o/a médico/a [nas UBS investigadas]).
Administração de medicamentos	Usuário/a lê e não compreende o horário de tomar o remédio.	Desenhos [multimodalidade]: sol e lua para indicar dia e noite, respectivamente; desenho do prato para indicar o horário dos remédios a serem tomados antes ou após as refeições; explicar o efeito do medicamento e o porquê de tomá-lo em determinado momento do dia.	Familiares, profissionais de saúde da ESF.
Administração de medicamentos	Usuário/a lê, mas não compreende ou confunde que remédio tomar para determinada enfermidade.	Etiquetas; pintura das caixas dos remédios com cores distintas.	ACS, Técnicos/as de enfermagem e enfermeiros/as.
Consulta médica	Usuário/a não sabe explicar bem o que sente porque, segundo os profissionais de saúde, é idoso [escolarizado ou não] ou é jovem e não é escolarizado.	O/a médico/a ou o/a enfermeiro/a buscam compreender as diferentes formas de letramento dos/as usuários/as e explica a eles/as e a seus familiares e cuidadores/as detalhes do tratamento sem usar termos técnicos (adequando-se à linguagem/ao saber local).	Médico/a, enfermeiro/a.
Consulta médica, visita médica domiciliar	Usuário/a não compreende porque deve tomar o medicamento ou como administrá-lo e não adere ao tratamento.	Palestras, visitas domiciliares.	Profissionais da equipe da ESF: médico/a, enfermeiro/a, técnico/a de enfermagem, dentista, ACS.

Fonte: a autora.

Considerações finais

Nossa pesquisa apresentou e discutiu aspectos sobre letramento que se apresentaram como pertinentes no discurso de usuários/as e de profissionais de saúde sobre como, efetivamente, usam o letramento (BARTON; HAMILTON; IVANIC, 2000) no contexto da ESF. A análise dos discursos sobre os eventos e as práticas de letramento revela obstáculos na eficácia da prática assistencial, os quais são identificados pelos/as profissionais, que procuram dirimi-los da forma que esteja a seu alcance, com destaque para os/as enfermeiros/as, auxiliares de enfermagem e agentes comunitários/as de saúde, que empreendem uma relação mais próxima com os usuários, principalmente, com os idosos.

Torna-se clara a importância de mediadores de letramento, da utilização de textos multimodais e de considerar que os múltiplos letramentos são essenciais para que os/as usuários/as compreendam para que serve cada medicamento e como devem administrá-lo. Também foi destacado o estigma do 'analfabetismo' e como ele marca a identidade do usuário de maneira a pô-lo em um plano de indivíduo ineficaz sem o auxílio de outrem. Cabe ainda uma discussão a respeito de questões socioeconômicas, que se revelam nas falas dos/as usuários/as e dos/as profissionais quando estes/as insinuam a relação direta entre a escolarização dos/as usuários/as e sua situação de vida rural. Salitre e Pacatuba são municípios de baixo IDH no Estado do Ceará, mas Fortaleza, de maior IDH, também apresenta os mesmos obstáculos, o que reforça que o público esperado no Sistema Único de Saúde, de maneira geral, encontra-se na mesma situação social.

Acreditamos que há outros diálogos possíveis entre letramento e saúde além dos que foram abordados no contexto da Estratégia de Saúde da Família, em apenas 3 dos mais de 180 municípios do Ceará. Defendemos a importância do trabalho do/a pesquisador/a ao analisar novos dados e novas reflexões, características sobressalentes no/a etnógrafo/a que, como declara Heath e Street (2008, p.30) faz, do "espírito de curiosidade e aventura", motivação para uma busca por conhecimento desde o interior de comunidades, que é o principal campo de pesquisa.

Diante de tantos obstáculos, parece haver alguns mais difíceis de transpor que outros, como os referidos em nossa análise. Este e outros trabalhos futuros possuem o importante desafio de levar a discussão sobre letramento além dos muros da universidade, no intuito de

promover reflexões pertinentes que resultem em mudanças discursivas (ainda que paulatinas) e, mais adiante, como propõe Fairclough (2001), mudanças sociais.

Referências

ALLPORT, A. Attention and control: have we been asking the wrong questions? A critical review of twenty-five years. In: MEYER, E.; Kornblum, S. (eds.). *Attention and performance XVI: synergies in experimental psychology, artificial intelligence, and cognitive neuroscience*. Cambridge, MA: M.I.T. Press, 1993.

BAKER, D.; STREET, B.; TOMLIN, A. *Mathematics as social: understanding relationships between home and school numeracy practices*. For the learning of mathematics, v. 23, n. 3, p. 11-15, nov. 2003.

BARTON, D. Understanding textual practices in a changing world. In: BAYNHAM, M.; MASTIN, P. (eds.). *The future of literacy studies*. Basingstoke: Palgrave Macmillan, 2009.

BARTON, D.; HAMILTON, M. *Local literacies*. London and NY: Routledge, 1998.

BARTON, D.; HAMILTON, M.; IVANIC, R. *Situated literacies*. London: Routledge, 2000.

BAYNHAM, M. *Literacy practices: investigating literacy in social contexts*. London: Longman, 1995.

CHOMSKY, N. *Aspects of the theory of syntax*. Massachusetts: The MIT Press Cambridge, 1965.

FAIRCLOUGH, N. *Discurso e mudança social*. Coord. trad. Izabel Magalhães. Brasília: Editora Universidade de Brasília, 2001.

FAIRCLOUGH, N. *Analysing discourse: textual analysis for social research*. New York: Routledge, 2003.

Fowler, R., Kress, G., Hodge, B., & Trew, T. *Language and control*. London: Routledge & Kegan Paul: 1979.

GATTI, B. A. *Grupo focal na pesquisa em ciências sociais e humanas*. Brasília: Liber Livro, 2005.

HEATH, S. B. Protean shapes in literacy events: ever-shifting oral and literate traditions. In: TANNEN, D. (ed.). *Spoken and written language: exploring orality and literacy*. Norwood, N.J: Ablex, p. 91-117, 1982.

HEATH, S. B. *Ways with words: language, life and work in community and classrooms*. Cambridge University Press, 1983.

HEATH, S. B.; STREET, B. V. *On ethnography: approaches to language and literacy research*. New York: Teachers College Columbia, 2008.

KLEIMAN, A. B. (org.). *Os significados do letramento: uma nova perspectiva sobre a prática social da escrita*. Campinas: Mercado das Letras, 1995.

KRESS, G. *Multimodal discourse: the modes and media of contemporary communication*. London, New York: Arnold, Oxford University Press, 2001.

KRESS, G. *Multimodality: a social semiotic approach to contemporary communication*. New York: Routledge, 2010.

KRESS, G.; VAN LEEUWEN, T. *Reading images: the grammar of visual design*. London: New York: Routledge, 2006 [1996].

MACHADO, A. L. G.; GUBERT, F. A.; PINHEIRO, P. N.; VIEIRA, N. F. C. Letramento em saúde e envelhecimento: foco em condições crônicas de saúde. In: *3º Congresso Ibero-americano de investigação qualitativa*, 2014, Badajoz. Atas/Artigos de Saúde, 2014. v. II. p. 179-183.

MAGALHÃES, I. Práticas discursivas de letramento: a construção da identidade em relatos de mulheres. In: KLEIMAN, A. B. (org.). *Os significados do letramento*. Campinas: Mercado de Letras, 1995.

MAGALHÃES, I. *Eu e tu: a constituição do sujeito no discurso médico*. Brasília, DF: Thesaurus Editora, 2000.

PASSAMAI, M. P. B.; SAMPAIO, H. A. de C.; DIAS, A. M. I.; CABRAL, L. A. Letramento funcional em saúde: reflexões e conceitos sobre seu impacto na interação entre usuários, profissionais e sistema de saúde. *Revista Interface*. UNESP. v. 16, n.41, abr./jun. 2012.

SAMPAIO, H. A. C.; CARIOCA, A. A. F.; SABRY, M. O. D.; SANTOS, P. M. dos.; COELHO, M. A. M.; PASSAMAI, M. P. B. Letramento em saúde de diabéticos tipo 2: fatores associados e controle glicêmico. *Ciênc. Saúde Coletiva [online]*. 2015, v. 20, n.3, p. 865-874.

SARANGI, S. Reconfiguring self identity status role: the case of professional role performance in healthcare encounters. *Journal of Applied Linguistics and Professional Practice*, v. 7, n.1, 2010, p. 75-95.

SATO, D. T. B.; MAGALHÃES, I.; JÚNIOR, R. L. B. Desdobramentos recentes da educação inclusiva no Brasil: discursos e práticas de letramento. *Revista Brasileira de Linguística Aplicada*. [online], v.12, n. 4, 2012, p. 699-724.

SCRIBNER, S.; COLE, M. *The psychology of literacy*. Cambridge, Inglaterra: Harvard University Press, 1981.

STREET, B. V. *Literacy in theory and practice*. Cambridge, Grã-Bretanha: Cambridge University Press, 1984.

STREET, B. V. The future of 'social literacies'. In: BAYNHAM, M.; MASTIN, P. (eds.) *The future of Literacy studies*. Basingstoke: Palgrave Macmillan, 2009.

STREET, B. V. *Letramentos sociais*. São Paulo: Parábola, 2014.

TFOUNI, L. V. *Letramento e alfabetização*. São Paulo, Cortez, 1995.

VAN DIJK, T. El análisis crítico del discurso. *Anthropos*, Barcelona, n. 186, 1999, p. 23-36.

VAN LEUWEEN, T. *Discourse and practice: new tools for critical discourse analysis*. Nova York: Oxford University Press, 2008.