

**FACULDADE SÃO FRANCISCO DE ASSIS**  
**GRADUAÇÃO COMUNICAÇÃO SOCIAL - PUBLICIDADE E PROPAGANDA**

Lisandra Canez Drower

**(Des) Classificados: o impacto da má comunicação no  
processo de recrutamento**

Porto Alegre  
2019

Lisandra Canez Drower

**(Des) Classificados: o impacto da má comunicação no  
processo de recrutamento**

Artigo apresentado à Faculdade São Francisco de Assis, como parte dos requisitos para obtenção de título de Bacharel em Comunicação Social - Publicidade e Propaganda.

Orientador: Prof. Me. Adriano Budó Moritz

Porto Alegre

2019

## RESUMO

Esta pesquisa foi elaborada com o intuito de identificar até que ponto uma mensagem mal transmitida pode trazer obstáculos para empregar um candidato a trabalho, através de um estudo de caso no grupo “Empregos POA” da rede social *Facebook*, a fim de refletir sua influência no processo de contratação. Para isso, coletou postagens do grupo em questão em Maio de 2019, através de pesquisa netnográfica, para categorizar as mesmas em recrutadores e candidatos e auxiliar na análise de dados. Além disso, o estudo teve o objetivo de especificar quais os ruídos mais comuns, através da análise das postagens coletadas para identificar os mais recorrentes.

**Palavras-chave:** Processo de comunicação. Ruído. Redes sociais. Mídias sociais. *Facebook*. Emprego.

## ABSTRACT

This research was designed to identify how far a poorly transmitted message may present obstacles to employ a job candidate through a case study in the "Empregos POA" group of the *Facebook* social network, in order to reflect its influence on the hiring process. To do this, it collected posts from the group in question in May 2019, through netnographic research, to categorize them into recruiters and candidates and assist in data analysis. In addition, the study aimed to specify the most common noise, through the analysis of the collected posts to identify the most recurrent ones.

**Keywords:** Communication process. Noise. Social network. Social media. *Facebook*. Job.

## 1 INTRODUÇÃO

O processo comunicativo ocorre a todo momento, em todos os lugares. A troca de informações é importante para o desenvolvimento. A tecnologia interferiu muito nessa questão, especialmente com as redes sociais, também conhecidas como mídias sociais. Em redes como o *Facebook*<sup>1</sup> e o *Twitter*<sup>2</sup>, a linguagem escrita é a principal fonte de envio e recebimento de mensagens. Dentre elas, o *Facebook* destacou-se pela proximidade das pessoas, onde é muito comum, também, ver a divulgação de vagas de emprego e diversos grupos criados para esta finalidade.

Ao observar os grupos de vagas de emprego da mídia social em questão, notou-se que os ruídos - parte do processo de comunicação que pode dificultar a transmissão correta da mensagem - na linguagem escrita são diversos e vão de simples tropeços em pontuação a graves erros de grafia e estrutura. Com a finalidade de questionar a importância da comunicação em um processo de recrutamento e como o ruído pode gerar obstáculos nisto, esta pesquisa foi almejada pela autora, pois pôde refletir os empregos e desempregos e indicar uma melhoria para o objeto escolhido.

Através de um estudo de caso no grupo “Empregos POA” do *Facebook*, o presente trabalho pretendeu identificar os impactos que uma mensagem mal transmitida poderia causar no processo de recrutamento de um candidato. Assim, permitindo refletir sua influência no processo de contratação, ou não.

Para a realização desta pesquisa, postagens do grupo datadas de Maio de 2019 foram coletadas por meio de netnografia. A partir daí, houve a categorização das mesmas em recrutadores e candidatos, auxiliando na análise de dados e, concomitantemente, os ruídos mais recorrentes foram especificados.

A pesquisa foi produzida com afincos e permitiu que os objetivos deste trabalho fossem cumpridos. Descobertas ocorreram e a reflexão foi aberta, além da ocorrência do apontamento dos ruídos mais comuns.

---

<sup>1</sup> *Facebook* é uma rede social que permite a interação online entre pessoas.

<sup>2</sup> *Twitter* é uma rede social caracterizada principalmente por permitir publicações curtas e imediatas.

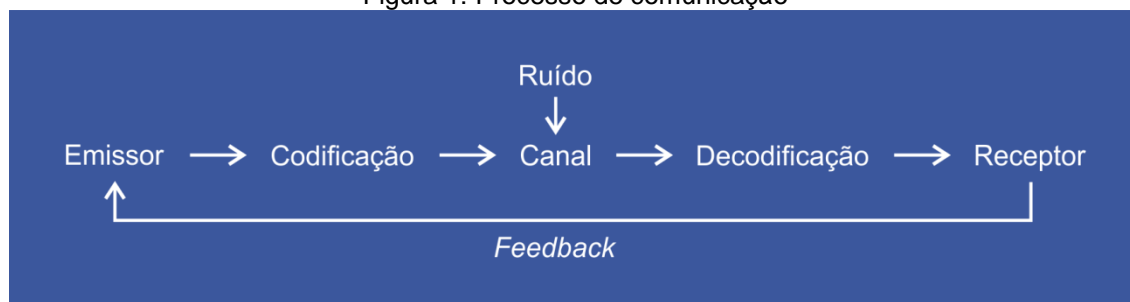
## 2 O PROCESSO DE COMUNICAÇÃO

A comunicação é um processo onde uma informação é transmitida, tendo um ou mais emissores - aquele que envia a mensagem - e um ou mais receptores - aquele que recebe a mensagem. Além disso, existem outras partes do processo comunicativo.

Seguindo o próprio modelo comunicacional de Shannon - fonte de informação, transmissor, sinal emitido, canal, sinal recebido, receptor, destinatário -, é condição fundamental de uma comunicação efectiva que a codificação da mensagem seja bem feita. (SANTOS; CORREIA, 2004, p.24).

O modelo comunicacional de Shannon é citado acima, o qual serviu de base para este estudo. Conforme os autores, o processo de comunicação pode divergir em alguns pontos. O modelo utilizado de referência para este estudo é o seguinte:

Figura 1: Processo de comunicação



Fonte: Elaborado pela autora (2019)

Basicamente, conforme o processo acima, o emissor é a pessoa que codifica a mensagem e a transmite por um canal, um meio de comunicação. O emissor é aquele que recebe a mensagem, decodificando-a. O ruído pode interferir no canal, e o receptor, após receber a mensagem, pode dar um *feedback*<sup>3</sup> ao emissor.

**Codificação** - Processo de transformar o pensamento em forma simbólica; É o transformar, num código conhecido, a intenção da comunicação.  
**Decodificação** - Processo pelo qual o receptor “traduz” os símbolos emitidos pelo emissor. “Tradução” essa que vai depender do nível econômico, social, cultural e da escolaridade do receptor. (ALMADA, 2017, n.p.).

<sup>3</sup> *Feedback* é uma palavra de origem inglesa que significa comentário crítico.

Ou seja, a codificação é o conjunto de signos utilizados pelo emissor para transmitir a mensagem, e a decodificação é o entendimento que o receptor tem da mensagem, de acordo com a citação acima.

A mensagem pode ser transmitida por diversos canais na comunicação: jornal, televisão, aplicativos de mensagem, vídeos, telefone, entre tantos outros. Nesta parte do processo é onde o ruído pode interferir. A chegada da mensagem pode ser abalada pelo meio de comunicação, tanto por uma falha na internet para meios online como uma falha no satélite para meios televisivos, ou até mesmo uma falha de impressão em um jornal.

Após o envio da mensagem pelo receptor através do canal escolhido, chega o momento da decodificação. Esta é a etapa onde o receptor assimila a mensagem segundo suas crenças, seu entendimento, seu ponto de vista, conforme explicado previamente. Se, por exemplo, o emissor apontasse o dedo indicador para o lado, dependendo do receptor, poderia ser interpretado de uma maneira diferente: se o emissor estivesse na parada de ônibus no Brasil e o receptor fosse o motorista, decodificaria-se, pelo contexto, que o emissor queria embarcar no ônibus. Já se o emissor fosse uma pessoa que teve seu carro inoperante por problemas técnicos e o receptor fosse o mecânico, entenderia-se que se está apontando para o carro, ou mesmo a parte do veículo que necessitaria reparo.

Após a decodificação, o receptor pode ou não dar um *feedback* ao emissor. O *feedback* é a fase onde o receptor expõe ao emissor sua opinião sobre a informação transmitida. De acordo com o site “Significados” (s. a.), *feedback* é uma palavra de origem inglesa que significa responder a um estímulo, pedido, acontecimento ou mensagem.

Ademais, de simples conversas a importantes avisos, é nessa troca de mensagens e *feedbacks* que ocorre o processo comunicativo, desde a criação do mundo e entre várias espécies. Mas, dentro deste processo, um grande vilão, o ruído, pode sabotar as mensagens e fazê-las chegar de forma não efetiva ao receptor.

## 2.1 Ruído

O ruído pode ser positivo ou negativo. Conforme Almada (2017, n. p.), o ruído “é tudo o que dificulta a comunicação, interfere a transmissão e perturba a recepção

ou compreensão da mensagem [...]”. Ou seja, sendo a parte que afeta a mensagem no canal, pode fazer uma informação ser transmitida errada, expôr dificuldades do emissor - como os erros de português na linguagem escrita - entre tantas outras formas de interferência, inclusive positivas.

[...] Vale lembrar que é muito comum recebermos mensagens com signos que, por serem, abertos, nos conduzem a descodificações flutuantes, geradoras de ambigüidade, dúvida e - pior ainda! - ansiedade, angústia e conflitos. (BLIKSTEIN, s. a., p. 43).

O autor, na citação acima, falou da ambiguidade que uma má codificação pode causar. Isto pode ser considerado um ruído, a partir do momento em que o receptor não decodifica da maneira mais adequada para entendimento do receptor.

Contudo, existem ruídos positivos, como afirmou Blikstein (s. a., p. 94), ao dizer que “o ruído pode, entretanto, ser positivo para a comunicação na medida em que seja utilizado como elemento de impacto ou surpresa, como um gancho, enfim, para atrair o leitor”. A publicidade e o jornalismo utilizam-se muito de ruídos positivos, sendo eles “sustos” ou mensagens ambíguas, para causar impacto inesperado e, por vezes, criativo nos textos de chamada ou nas manchetes.

Na sociedade contemporânea, uma das codificações mais utilizadas é a escrita, onde mensagens são trocadas, seja através de canais como aplicativos de mensagens e redes sociais, como o *WhatsApp*<sup>4</sup>, o *Facebook* e o *Twitter*, seja por *e-mail*<sup>5</sup>, como o envio de um currículo.

Na agilidade dos dias atuais, Souza e Deps (2019, p. 10) afirmaram que “devido à velocidade exigida ao se comunicar, ou até mesmo para leituras na rede, os internautas precisaram criar recursos para se comunicarem mais rápido e para expressarem suas emoções por escrito.” A velocidade exigida ao se comunicar citada anteriormente ocorre pelo fato de estarmos vivendo em uma vida corrida, onde problemas surgem e são solucionados num piscar de olhos. Exemplos de recursos para uma comunicação mais ágil podem ser as gírias e as abreviações, que nem sempre são entendidas por todos os receptores.

<sup>4</sup> *WhatsApp* é um aplicativo de troca de mensagens instantâneas.

<sup>5</sup> *E-mail* é um tipo de comunicação mais formal.

### 3 REDES SOCIAIS

Na era digital, pode-se tanto receber conteúdo quanto compartilhá-lo ou, até mesmo, criar o seu próprio. E, para facilitar o processo de troca de informação de forma mais direta, temos *e-mails*, aplicativos de mensagens e redes sociais.

[Os computadores ligados em rede] podem mudar a natureza e o valor da comunicação de maneira ainda mais profunda do que o fez a imprensa e a televisão, porque [...] bem programados, podem fornecer acesso direto tanto aos *recursos* informacionais disponíveis quanto aos *processos* capazes de tornar esses recursos úteis [à sociedade]. (LICKLIDER; TAYLOR apud. RÜDIGER, 2011, p. 117).

Os autores supracitados refletiram o impacto da tecnologia na comunicação, afirmando a possibilidade de os dispositivos conectados à rede modificarem os valores de um diálogo, por exemplo, de forma tão profunda quanto a imprensa e a televisão, por fornecerem acesso à informação e os processos capazes de torná-las úteis.

Este impacto da tecnologia nas relações interpessoais, através das mídias, é notável, comparando ou não com a utilização da internet a 20 anos atrás, quando a citação de Licklider e Taylor (1999), ainda não observada por Rüdiger (2011), foi feita. Atualmente, é possível conhecer pessoas do mundo todo, iniciar um relacionamento de qualquer nível com elas, sendo bom ou ruim, necessário ou não. Ainda, pode-se manter contato com os amigos e parentes de não tão longe, até mesmo dentro de um ambiente compartilhado, de forma interativa e através de vários meios - seja por mensagem escrita, vídeo, áudio, ligação, entre outros.

As Mídias Sociais são meios de entretenimento e troca de informações com imensurável usabilidade. A partir delas, é possível notar os erros gramaticais dos demais internautas, induzidos pela falta de conhecimento, gírias utilizadas com frequência ou erros de digitação, para a ágil troca de informações. Isso pode causar uma má interpretação de ideias e frases, gerar desentendimentos ou mesmo fazer o usuário se sentir mais incluído em certo grupo social.

O uso de convenções para simular elementos da fala e criar semelhanças com a conversação, tais como *emoticons*, onomatopeias e etc., passou a ser comumente observado por diversos pesquisadores e com isso, a conversação mediada pelo computador passou a ser comparada com a oral (RECUERO, 2014, p. 116).



Recuero (2014) fala que, além da mensagem escrita e suas variações (como onomatopeias, hipérboles, etc.), são utilizadas figuras ou caracteres que expressam gestos, expressões faciais, objetos e outros. Variando de rede para rede e de sua estrutura, podem ser chamados de *gifs*<sup>6</sup>, *emoticons*<sup>7</sup>, *emojis*<sup>8</sup>, figurinhas, entre outros. Essas estruturas podem mudar o sentido de uma frase - como “tenho uma coisa para te contar”, que dá menos preocupação se acompanhada de um *emoji* sorrindo. O *Facebook* é uma dessas redes que permitem o uso de *emojis*.

### 3.1 Facebook

O *Facebook* é um caso de sucesso: proporciona aos usuários seguir e dar sua opinião sobre marcas e empresas, manter contato privado ou em grupo com os amigos, compartilhar momentos e conteúdos do interesse do usuário com seu círculo, interagir e ver comentários alheios, entre outras funções, tudo isso em uma única rede.

Com o tempo, surgiram grupos de interesses em comum, dando continuidade e aprimorando a interação das antigas comunidades hospedadas na mídia social anterior *Orkut* no *Facebook*. Segundo Recuero (2009, p. 171), “o *Facebook* funciona através de perfis e comunidades”. Claramente foram criadas novas comunidades, e um gênero que fez sucesso foi o de divulgação de vagas e trabalhadores. A partir daí, a rede social aproximou recrutadores e candidatos, facilitou a divulgação de vagas e da disponibilidade de oportunidades de trabalho.

Nestas comunidades, muitas das postagens são emitidas em linguagem escrita. Ainda, grande parte de maneira informal, mesmo para um assunto tão importante, como o emprego. São divulgadas vagas ou disponibilidades de candidatos à trabalho de forma muito rasa e com muitos erros gramaticais.

O importante, além da mensagem sem ruídos, é o seu significado. Para Souza e Deps apud Marcuschi (2004, p. 9), “não se trata de como se chega a um texto ideal pelo emprego de formas, mas como se chega a um discurso significativo pelo uso adequado às práticas e à situação a que se destina.” Ou seja, segundo os autores, o importante não é ter a escrita conforme as normas regentes da língua oficial, mas fazer sentido dentro do contexto a que se refere. Mas, para uma vaga de emprego, importante mesmo seria questionar qual a melhor maneira de expressar-

<sup>6</sup> *Gifs* são imagens em movimento, sem som, e um tipo de exportação de arquivo.

<sup>7</sup> *Emoticons* são a união de caracteres que demonstram expressões faciais, objetos, etc.

<sup>8</sup> *Emojis* são figuras que demonstram expressões faciais, objetos, etc.

se e quais cuidados deve-se ter na hora de comunicar vagas aos candidatos ou candidatar-se a uma vaga.

#### 4 EMPREGO

Emprego é um tema delicado que merece muito estudo e investimento. Segundo o Dicionário Aurélio Online (2019), a palavra significa colocar-se à disposição de um trabalho, fazer algo que ocupe e, então, remunerar alguém que se dedica. Logo, desemprego é o contrário, o não ocupar-se, não ter um emprego, não ter uma renda.

De acordo com o Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), importante gerador de pesquisas do Brasil, a população economicamente ativa:

Compreende o potencial de mão de obra com que pode contar o setor produtivo, isto é, a população ocupada e a população desocupada, assim definidas: população ocupada - aquelas pessoas que, num determinado período de referência, trabalharam ou tinham trabalho mas não trabalharam (por exemplo, pessoas em férias). (IBGE, 2019, n.p.).

Para um melhor entendimento, o emprego é uma relação bilateral que preenche certos requisitos legais, atendendo a determinados princípios, dentre eles: a pessoalidade, a habitualidade, a subordinação e a onerosidade. Destaca-se que, no Brasil, as relações de emprego devem atender à formalidade da assinatura da Carteira de Trabalho e Previdência Social (CTPS), uma vez presentes todos os requisitos anteriores.

É importante destacarmos a diferença entre relação de trabalho e relação de emprego, esta parte do objeto deste estudo. Entende-se por relação de trabalho qualquer relação onde haja uma prestação de mão de obra sem ter presente algum dos requisitos supracitados. Em suma, para exercer uma atividade profissional, é necessário que haja consenso entre trabalhador e empregador.

Para Jahn, juiz do TRT4 - Tribunal Regional do Trabalho:

Podemos dizer que o gênero “relação de trabalho” engloba, além da relação de emprego, outras formas de prestação/realização de trabalho como, por exemplo, o trabalho voluntário, o trabalho autônomo, o trabalho portuário avulso, o trabalho eventual, o trabalho institucional e o trabalho realizado pelo estagiário. Assim, toda relação de emprego (espécie) é uma relação de trabalho, mas nem toda a relação de trabalho é uma relação de emprego (JAHN, 2019, p. 1).

Todavia, não é toda a população que atualmente está vinculada a alguma relação de emprego. Conforme o El País apud. IBGE:

Entre o mês de dezembro e fevereiro, 892.000 brasileiros passaram à categoria de "desempregados", segundo a mais recente pesquisa do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), que estima em 13,1 milhões o total de desempregados no Brasil. É uma taxa de 12,4% de trabalhadores sem salário (EL PAÍS apud IBGE, 2019, n. p.).

Com tais princípios legais, os empregadores ofertam vagas e os trabalhadores candidatam-se. As ofertas podem ser divulgadas por órgãos federais, mídias sociais, entre outros.

#### 4.1 Emprego em Porto Alegre

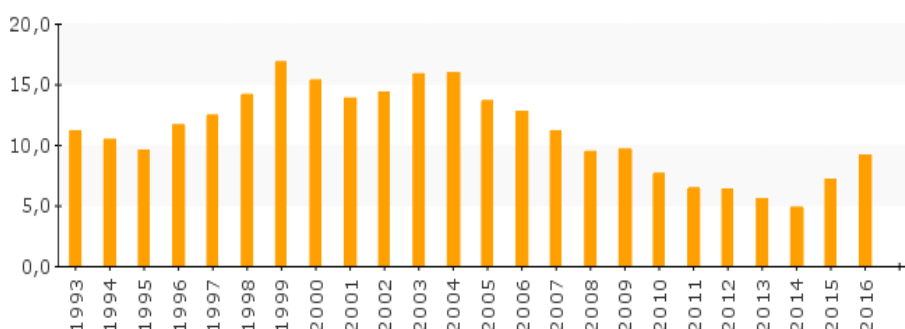
Em Porto Alegre, cidade do estado brasileiro Rio Grande do Sul, um dos órgãos de oferta de empregos é o Sistema Nacional de Empregos (SINE). No dia 20 de Maio de 2019, aproximadamente 500 pessoas estiveram no local à procura das oportunidades de emprego. Os dados foram apurados pelo Jornal do Comércio<sup>9</sup>.

A Prefeitura Municipal de Porto Alegre (PMPA), costuma divulgar as vagas no seu site e redes sociais. É importante a divulgação das vagas como uma tentativa de diminuir o desemprego, visto que os dados oscilaram de ano em ano por diversos fatores - como economia e política, por exemplo - que influenciam no mesmo, conforme o gráfico abaixo.

Gráfico 1: Desemprego em Porto Alegre

##### Cidade de Porto Alegre

Desemprego



Unidade: Percentual

Fonte: ObservaPOA - Observatório da Cidade de Porto Alegre, 2017, n. p.

<sup>9</sup> JORNAL DO COMÉRCIO. **Sine de Porto Alegre disponibiliza 184 vagas de emprego**. Disponível em: <[https://www.jornaldocomercio.com/\\_conteudo/economia/2019/05/684826-sine-de-porto-alegre-disponibiliza-184-vagas-de-emprego.html](https://www.jornaldocomercio.com/_conteudo/economia/2019/05/684826-sine-de-porto-alegre-disponibiliza-184-vagas-de-emprego.html)>. Acesso em: 09 jun. 2019.

Ainda que os dados disponíveis não sejam tão recentes, a oscilação é notável: de 1996 a 1999, o desemprego aumentou gradualmente, enquanto que de 2004 a 2014 a tendência foi a diminuição da taxa.

Outra forma que os candidatos de Porto Alegre encontraram de driblar o desemprego foi utilizar a crescente agilidade comunicativa da tecnologia. As mídias sociais, especialmente, têm representado um papel importante, com uma divulgação de vagas mais efetiva. Ao postar em uma rede como o *Facebook*, o empregador pode ir aonde estão os candidatos disponíveis, através dos grupos criados justamente com esse intuito. Um desses grupos é o “Empregos POA”, que reúne diversos candidatos e empregadores, permitindo a oferta de vagas e a demonstração de disponibilidade para trabalhar dos candidatos.

## 5 METODOLOGIA

Esta pesquisa foi de natureza básica, pois envolveu verdades e interesses universais, gerando conhecimentos novos e úteis. Neste estudo, ela foi básica quando demonstrou estudos do processo de comunicação e como o ruído impactou no objeto.

A abordagem utilizada foi a qualitativa, por questionar os fenômenos de forma sociológica, observando conteúdos e propondo reflexões na área comunicativa. Para Lakatos e Marconi (2006, p. 269), a pesquisa de abordagem qualitativa “preocupa-se em analisar e interpretar aspectos mais profundos, descrevendo a complexidade do comportamento humano. Fornece análise mais detalhada sobre as investigações, hábitos, atitudes, tendências de comportamento.” Com isso, foram analisados quais os ruídos mais comuns emitidos pelos candidatos e empregadores, interpretando-os de forma mais detalhada.

O método aqui utilizado foi hermenêutico porque estudou a interpretação de mensagens observando o processo de comunicação. A estruturação hermenêutica é considerada uma “teoria ou ciência voltada à interpretação dos signos e de seu valor simbólico”, segundo Gerhardt e Silveira (2009, p. 97). Também foi dedutivo, pois deduziu, a partir das informações coletadas e sua análise, o motivo pelo qual o ruído impacta no processo de recrutamento.

A técnica de análise de dados e conteúdo foi qualitativa, analisando os conteúdos das postagens - no caso, os ruídos na linguagem escrita. Para Gerhardt e

Silveira (2009, p. 84), a técnica de análise de conteúdo “é uma técnica de pesquisa e, como tal, tem determinadas características metodológicas: objetividade, sistematização e inferência.”

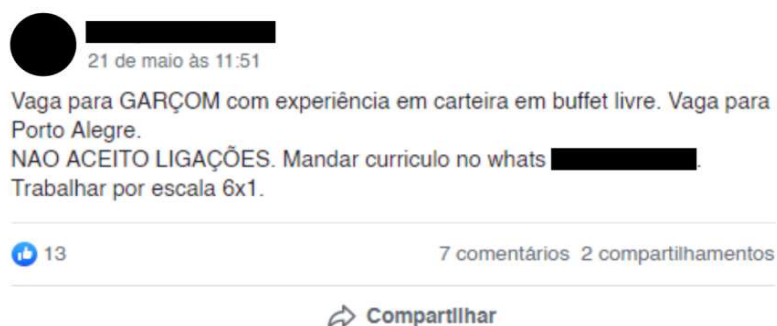
Como instrumento de coleta de dados, optou-se pela amostra documental, por permitir coletar publicações de usuários do grupo “Empregos POA” através de netnografia. Além disso, o local de realização desta pesquisa foi em laboratório.

A população-alvo foram os usuários do grupo “Empregos POA” do *Facebook*, e a amostra, os usuários autores das postagens retiradas para análise.

## 6 ANÁLISE

A análise deste objeto foi realizada a partir de publicações coletadas no grupo “Empregos POA” do *Facebook*. Foram analisadas mais de sessenta postagens entre recrutadores e candidatos. Ainda, foi descoberta uma categoria durante o processo de pesquisa: os divulgadores, que são pessoas indicando outros trabalhadores. Destas cerca de sessenta publicações, pouco mais da metade eram do grupo em questão, escolhido por ter mais postagens de candidatos, o que estava escasso no outro grupo de vagas de emprego da mesma região. Das treze publicações coletadas de recrutadores, uma foi removida, uma estava acompanhada de uma imagem e as outras onze estavam escritas, três delas acompanhando uma cor sólida ao fundo – o *Facebook* permite esta função.

Figura 2: Postagem de Recrutador nº 1, do dia 21/05/2019

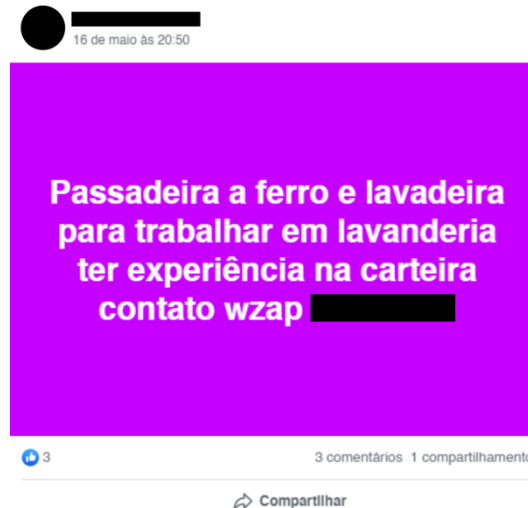


Fonte: Postagem coletada pela autora (2019)

Na figura 2, apesar de não se escrever em caixa alta certas palavras ali enfatizadas, pôde-se perceber que a mensagem foi bem clara e sucinta. Segundo Souza e Deps apud Marcuschi (2004), o importante da mensagem é se ela faz

sentido dentro de seu contexto. Sendo esta uma publicação em um grupo de vagas de emprego, faz sentido que o nome da vaga esteja, de certa forma, destacado. Neste caso, os ruídos foram a utilização da caixa alta em certas palavras - foi positivo, por deixar mais claro qual era a vaga e as condições de contato -, e a acentuação, que falta na palavra “currículo”.

Figura 3: Postagem de Recrutador nº 2, do dia 16/05/2019



Fonte: Postagem coletada pela autora (2019)

A postagem do recrutador 2 foi breve e clara assim como a do recrutador 1. Ela cumpriu seu papel dentro do contexto, ainda que com erros de nomes como “wzap”, que, supondo pelo contexto, seria o aplicativo de troca de mensagens instantâneas *WhatsApp*. Esse erro e os de pontuação foram os ruídos nessa publicação. Foram ruídos negativos, mas não graves a ponto de a mensagem perder o sentido. Afinal, quando terminou a primeira frase, a próxima foi para uma nova linha, não dando, necessariamente, a ideia de continuidade.

Figura 4: Postagem de Candidato nº 1, do dia 13/05/2019



Fonte: Postagem coletada pela autora (2019)

Notou-se na postagem acima que a última frase fica confusa com uma pergunta com erro de grafia e, em seguida, uma afirmação finalizada com ponto de interrogação. Dependendo do receptor, o que a candidata quis transmitir pode não ser entendido. Para Almada (2017, n. p.), o entendimento de uma mensagem iria “depende do nível econômico, social, cultural e da escolaridade do receptor”. A frase não foi bem estruturada e, então, configurou-se o ruído. Os ruídos da publicação acima foram os erros de grafia, de estrutura da frase, acentuação e de pontuação.

Figura 5: Postagem de Candidato nº 2, do dia 22/05/2019



Fonte: Postagem coletada pela autora (2019)

A falta de pontuação acima percebida e o modo como escreveu o candidato nº 2 podem ser interpretadas como um desespero por um emprego, que pode gerar um impacto negativo no processo de contratação. Para o El País apud. IBGE, o a estimativa é de “[...]13,1 milhões o total de desempregados no Brasil.” São muitos trabalhadores disponíveis e parece não haver vaga para todos. Os ruídos aqui foram a falta de pontuação, acentuação, grafia e até estrutura. Ela pôde ser entendida, mas é mais difícil quando se lê muito rápido, não há uma vírgula, por exemplo, para pausar e dividir as orações.

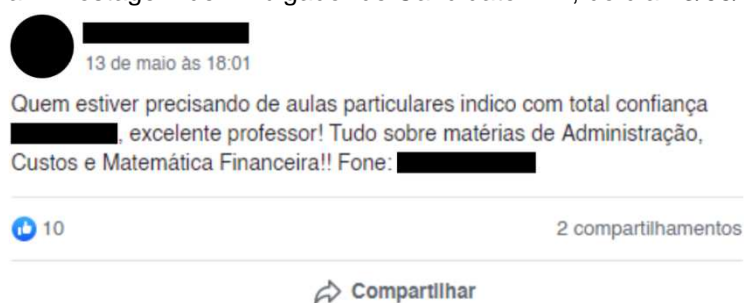
Figura 6: Postagem de Divulgador de Candidato nº 1, do dia 23/05/2019



Fonte: Postagem coletada pela autora (2019)

A postagem da figura 6 foi de divulgação da disponibilidade de um candidato que procura trabalhar. O divulgador utilizou-se de um *emoji* - o símbolo da mão, conhecido popularmente como joinha<sup>10</sup> - ao final da publicação, como forma de agradecimento aos que soubessem de alguma oportunidade ao candidato. É algo a ser considerado mais um elemento de codificação, pois a mensagem ocorreu através de um conjunto de signos formado por linguagem escrita e esse *emoji*. Segundo Recuero (2014), “a conversação mediada pelo computador passou a ser comparada com a oral”, daí a explicação da utilização dessas figuras. Então, os ruídos na publicação acima foram apenas a falta de pontuação e erro de grafia. Erros que são considerados graves, como o uso de “mais” ao invés de “mas”, porém, pode ser entendido dentro do contexto e pela estrutura correta da frase.

Figura 7: Postagem de Divulgador de Candidato nº 2, do dia 13/05/2019



Fonte: Postagem coletada pela autora (2019)

A postagem acima transmitiu a informação de forma eficaz. Os ruídos foram a falta de pontuação, o duplo sinal de exclamação ao final da segunda frase, a falta de pontuação no final da última frase e a estrutura da segunda frase, que não conteve verbo/ação. Apesar de tudo, o texto ainda fora compreensível. Ele não sofreu danos de entendimento da mensagem por estar claro, conter o contato do candidato e em que ele trabalha. De acordo Souza e Daps apud Marcuschi (2004), a importância acima de a mensagem estar bem escrita é ela estar de forma significativa, e a publicação fez sentido dentro de seu contexto.

Nas postagens acima, percebeu-se que metade não fornece o contato telefônico, via *e-mail* ou outros. Os participantes do grupo esperaram pela interação dos outros membros através dos comentários das publicações.

<sup>10</sup> Joinha é um sinal de mão feito com o polegar para indicar que algo está certo, agradecimento, entre outros.



Ao analisar os ruídos mais recorrentes, percebeu-se que: todas as postagens tiveram erros de grafia, mas na figura 2, apenas pelo uso da caixa alta em algumas palavras como um ruído positivo; houve cinco postagens com erros de pontuação, sendo apenas a publicações da figura 2 sem este ruído e, nas figuras 4 e 5, a ocorrência dos casos mais graves; três potagens tiveram erros de estrutura, com as figuras 4 e 5 com alto risco de não entendimento; e houve três com erros de acentuação, mas que não interferiram no entendimento da mensagem, nas figuras 2, 4 e 5.

Com isso, as mensagens mais prejudicadas pelos ruídos foram as dos candidatos, nas figuras 4 e 5, caracterizadas principalmente pelos graves erros de estrutura e pontuação. As mensagens com menos erros, dentre as analisadas, foram as dos recrutadores, inclusive uma delas com um ruído positivo. Já os divulgadores ficam entre as duas categorias supracitadas: elas transmitem a mensagem com sucesso, apesar de terem ruídos.

Logo, a mensagem mal comunicada pode impactar no processo de contratação até o ponto em que o recrutador dê importância para o descuido da escrita, principalmente se a vaga requerer um bom nível de português. Além disso, nos casos supracitados pôde-se perceber que os recrutadores podem nem entender a mensagem por erros graves de estrutura de uma frase.

## **7 CONCLUSÃO**

Através deste estudo, descobri que os erros são mais comuns entre os candidatos, onde não há um padrão de cuidado como os recrutadores. Talvez isso ocorra pelo fato de que possivelmente os divulgadores de vagas das empresas maiores são da área de Recursos Humanos, que lidam muito com arquivos escritos e, normalmente, são pessoas com maior formação. É claro que essa é uma opinião baseada em fatos empíricos e agora fomentada pelo panorama que a presente pesquisa apresentou.

Ainda, identifiquei uma nova categoria que, mesmo com poucas postagens, era comum. Achei interessante a forma como aqueles usuários quiseram, de alguma forma, mesmo dentre seus erros gramaticais, ajudar ao próximo.

Percebi que o ruído impacta na impressão que temos das pessoas. Acabei, em dado momento, vendo certos candidatos como pessoas que não se dedicaram aos estudos durante a escola e escrevem mal atualmente. Isso passou a impressão

de preguiça, falta de capricho, e eu não enxergava de que forma uma pessoa preguiçosa poderia produzir de uma forma positiva no trabalho. É claro que vale uma pesquisa sociológica aprofundada para descobrir se isso é real, mas a primeira impressão é a que fica, infelizmente para alguns casos de pessoas que não pagam para ver que isso pode ser completamente errado.

Sobre alguns dos indivíduos com mais de 50 anos, entendo que não foi por falta de esforços que não aprenderam a escrever, mas, porque, na época de sua juventude, o mundo funcionava de uma forma mais difícil para os mais pobres. Minha avó paterna, por exemplo, construiu casas a próprio suor e punho, mas cometia muitos erros de grafia. Já meu pai, que não conseguiu terminar o ensino médio por ter de conciliar com o trabalho no supermercado, hoje é um renomado empresário do ramo de refrigeração dentro de seu nicho de borrachas de geladeira, atendendo famosos restaurantes e hotéis do Rio Grande do Sul. Ainda, um homem bem informado, sempre por dentro das notícias e, normalmente, dentre os 5 melhores vendedores da empresa de refrigeração que trabalha - a classificação é feita mensalmente. Ele é um caso de sucesso ainda que cometa certos erros - não graves -, como os que vi em seu currículo há alguns anos.

Com isso, aprendi que devemos considerar analisar o trabalho mesmo dos que escrevem muito mal, porque já vi também muitas pessoas que sabem escrever sem ruído e ainda assim são maus funcionários. Ou seja, uma coisa não está diretamente ligada à outra. A partir daí, posso aconselhar aos usuários das redes sociais que desejam arrumar um emprego através delas que enviem seu currículo ou publicação escrita para uma pessoa que saiba corrigir, além de atentar para sempre deixar o contato e uma foto mais sóbria de perfil. Mesmo que não tenha dinheiro para pagar um corretor, talvez pedir ajuda na escola do bairro aos professores de português seja uma boa ideia. Ainda existem pessoas boas prontas a ajudar sem querer um retorno além do bem do outro, eu acredito em um mundo assim.

Produzir este estudo foi interessante, agregou muito valor, adquiri conhecimentos que mudaram minha percepção de mundo na análise. É gratificante reafirmar a relevância de um estudo na comunicação, área que tem alta prioridade na vida das pessoas. Foi uma grande pesquisa no sentido de conteúdo, analisando recrutadores, candidatos e divulgadores, e eu pude comprovar com meus próprios olhos a vontade dos divulgadores de ajudar outros candidatos. Terei sempre uma gratidão imensa pela importância deste trabalho.

## REFERÊNCIAS

ALMADA, Emerson. **Emissor, codificação, canal, ruído, decodificação, feedback.** Disponível em: <<https://emersonalmada.wordpress.com/2017/01/14/emissorcodifica-caocanalruidodecodificacaoefeedback/>>. Acesso em: 11 jun. 2019.

BLIKSTEIN, Izidoro. **Técnicas de comunicação escrita.** São Paulo: Ática, [s.a.].

DICIONÁRIO DO AURÉLIO. **Significado de emprego.** Disponível em: <<https://dicionariodoaurelio.com/empregos>>. Acesso em: 09 jun. 2019.

FACEBOOK. **Recrutador nº 1.** Disponível em: <<https://www.facebook.com/groups/157696781093286/permalink/1080957678767187/>>. Acesso em: 12 jun. 2019.

FACEBOOK. **Recrutador nº 2.** Disponível em: <<https://www.facebook.com/groups/157696781093286/permalink/1076044432591845/>>. Acesso em: 12 jun. 2019.

FACEBOOK. **Candidato nº 1.** Disponível em: <<https://www.facebook.com/groups/157696781093286/permalink/1075351382661150/>>. Acesso em 12 jun. 2019.

FACEBOOK. **Candidato nº 2.** Disponível em: <<https://www.facebook.com/groups/157696781093286/permalink/1081786598684295/>>. Acesso em: 12 jun. 2019.

FACEBOOK. **Divulgador de candidato nº 1.** Disponível em: <<https://www.facebook.com/groups/157696781093286/permalink/1082522881944000/>>. Acesso em: 12 jun. 2019.

FACEBOOK. **Divulgador de candidato nº 2.** Disponível em: <<https://www.facebook.com/groups/157696781093286/permalink/1073744419488513/>>. Acesso em: 12 jun. 2019.

GERHARDT, Tatiana Engel; SILVEIRA, Denise Tolfo (orgs.). **Métodos de pesquisa.** Porto Alegre: UFRGS, 2009.

IBGE - Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística. **Pesquisa mensal de emprego (antiga metodologia).** Disponível em: <<https://ww2.ibge.gov.br/home/estatistica/indicadores/trabalhoerendimento/pme/pmemet2.shtm>>. Acesso em: 09 jun. 2019.

JAHN, Ricardo. **Relação de emprego e trabalho: diferenciação.** Disponível em: <[http://www.trt4.jus.br/ItemPortlet/download/9673/Texto\\_01\\_DiferenciaAcAao\\_entre\\_RelaAcAao\\_de\\_Trabalho\\_e\\_RelaAcAao\\_de\\_Emprego\\_ricardo\\_jahn.pdf](http://www.trt4.jus.br/ItemPortlet/download/9673/Texto_01_DiferenciaAcAao_entre_RelaAcAao_de_Trabalho_e_RelaAcAao_de_Emprego_ricardo_jahn.pdf)>. Acesso em: 09 jun. 2019.

JORNAL DO COMÉRCIO. **Sine de Porto Alegre disponibiliza 184 Vagas de Emprego.** Disponível em: <[https://www.jornaldocomercio.com/\\_conteudo/economia/2019/05/684826-sine-de-porto-alegre-disponibiliza-184-vagas-de-emprego.html](https://www.jornaldocomercio.com/_conteudo/economia/2019/05/684826-sine-de-porto-alegre-disponibiliza-184-vagas-de-emprego.html)>. Acesso em: 09 jun. 2019.

LAKATOS, Eva Maria; MARCONI, Marina de Andrade. **Fundamentos de metodologia científica**. 7.ed. São Paulo: Atlas, 2010.

MARCUSCHI, L. A. **Da fala para a escrita**: atividades de retextualização. São Paulo: Cortez, 2004.

OBSERVAPOA - OBSERVATÓRIO DA CIDADE DE PORTO ALEGRE. **Cidade de Porto Alegre**: desemprego. Disponível em: <[http://portoalegreemanalise.procempa.com.br/?regiao=1\\_9\\_160](http://portoalegreemanalise.procempa.com.br/?regiao=1_9_160)>. Acesso em: 09 jun. 2019.

RECUERO, Raquel. Curtir, compartilhar, comentar: trabalho de face, conversação e redes sociais no Facebook. **Verso e Reverso**, São Leopoldo, v. 28, n. 68, p. 116, maio/ago. 2014.

RECUERO, Raquel. **Redes sociais na internet**. Porto Alegre: Sulina, 2009.

RÜDIGER, Francisco. **As teorias da comunicação**. Porto Alegre: Penso, 2011.

SOUZA, Luciene Pinheiro de; DEPS, Vera Lucia. **A linguagem utilizada nas redes sociais e sua Interferência na escrita tradicional**: um estudo com adolescentes brasileiros. Disponível em: <<http://ticeduca.ie.ul.pt/atas/pdf/80.pdf>>. Acesso em: 1 jun. 2019.

SANTOS, José Manuel; CORREIA, J. C. (orgs.). **Teorias da comunicação**. Covilhã, Portugal: Universidade da Beira Interior, 2004. Disponível em: <[http://biblioteca.esec.pt/cdi/ebooks/docs/santos\\_correia\\_teorias\\_comunicacao.pdf](http://biblioteca.esec.pt/cdi/ebooks/docs/santos_correia_teorias_comunicacao.pdf)>. Acesso em: 07 jun. 2019.