

As dificuldades de agricultores em transações comerciais bancárias e a oficina de letramento como estratégia de superação

Alyssandra Viana Fonseca¹; Ana Maria de Oliveira Paz²

Resumo: O processo de comercialização de produtos e oferta de serviços tem se consolidado cada vez mais a partir do uso de tecnologias digitais. Entretanto, nem todos os trabalhadores, principalmente aqueles inseridos em espaços rurais, dispõem dos letramentos necessários para dar conta de exigências laborais que demandam esses usos, em ambientes digitais. Nesse sentido, o presente artigo tem como objetivo tratar das dificuldades de agricultores familiares no processo de realização de transações comerciais bancárias por meio de aplicativos e apontar a oficina de letramento como estratégia de intervenção direcionada à minimização dessas limitações. Metodologicamente, trata-se de uma pesquisa interventiva, desenvolvida com 16 agricultores vinculados a uma cooperativa da agricultura familiar localizada no interior do estado do Rio Grande do Norte. Os resultados apontam que os participantes precisam lidar constantemente com questões bancárias por meio de aplicativos e maquinetas e apresentam dificuldades na realização dessas ações que vão desde o manuseio do teclado do celular para inserção de senhas à leitura de QR Codes e análises de comprovantes de pagamento. A realização de ação formativa, nesse contexto, possibilitou a ampliação e aprimoramento dos usos desses recursos financeiros, possibilitando aos participantes uma maior autonomia no que diz respeito à consolidação de vendas no meio digital.

Palavras-chave: Comércio digital. Transações bancárias. Agricultura familiar. Oficina de letramento.

The farmers' difficulties in commercial bank transactions and the literacy workshop as an overcome strategy

Abstract: The process of marketing products and offering services has been increasingly consolidated through the use of digital technologies. However, not all workers, especially those in rural spaces, have the necessary literacy to cope with work demands that require these uses, in digital environments. In this sense, this article aims to address the difficulties of family farmers in the process of handling commercial bank transactions through applications and to appoint the literacy workshop as an intervention strategy aimed at minimize these limitations. Methodologically, this is an interventional research, developed with 16 farmers linked to a cooperative of family farming located in the interior of the State of Rio Grande do Norte, Brazil. The results show that participants constantly need to deal with banking issues through applications and credit card readers, facing difficulty in conducting these actions, ranging from handling the mobile phone keyboard to insert passwords, to reading QR Codes and analyzing payment receipts. Of handling out training actions, in this context, made it possible to expand and improve the uses of these financial resources, enabling greater autonomy with regard to consolidating sales in the digital environment.

Keywords: Digital commerce. Bank transactions. Family farming. Literacy workshop.

Las dificultades de agricultores en operaciones comerciales bancarias y el taller de alfabetización como estrategia de superación

Abstract: El proceso de comercializar productos y ofrecer servicios se ha consolidado cada vez más mediante el uso de tecnologías digitales. Sin embargo, no todos los trabajadores, especialmente los de espacios rurales, tienen la alfabetización necesaria para hacer frente a las necesidades laborales que requieren estos usos, en entornos digitales. En ese sentido, este artículo tiene como objetivo tratar de las dificultades de agricultores familiares en el proceso de realización de operaciones comerciales bancarias y apuntar el taller de alfabetización como estrategia de intervención que puede reducir esas limitaciones. Metodológicamente, esta es una investigación intervencionista, desarrollada con dieciséis agricultores vinculados a una cooperativa de la agricultura familiar ubicada en el interior del estado de Río Grande do Norte, en Brasil. Los resultados apuntan que los participantes necesitan ocuparse constantemente de cuestiones bancarias por medio de programas y máquinas de tarjeta y presentan dificultades con la realización de esas acciones que van desde el manejo del teclado del móvil para operar las claves a la lectura de QR Codes y análisis de comprobantes de pago. La realización de acciones de capacitación, en este contexto, permitió ampliar y mejorar los usos de estos recursos financieros, permitiendo una mayor autonomía para consolidar las ventas en el entorno digital.

Palabras clave: Comercio digital. Operaciones bancarias. Agricultura familiar. Taller de alfabetización.

¹ Doutoranda em Linguística. Universidade Federal do Ceará. Programa de Pós-Graduação em Linguística. alyssandraviana01@gmail.com – <https://orcid.org/0000-0002-2132-072X>

² Doutora em Estudos da Linguagem. Universidade Federal do Rio Grande do Norte. Faculdade de Engenharia Letras e Ciências Sociais. hamopaz@yahoo.com.br – <https://orcid.org/0000-0001-5621-4938>

1 INTRODUÇÃO

Na fase atual da globalização do conhecimento, na qual a sociedade está inserida, o processo de comercialização de produtos e oferta de serviços está cada vez mais permeado e efetivado a partir do uso das tecnologias digitais, principalmente em sites e redes sociais.

Para consolidação do processo de vendas de produtos advindos da agricultura familiar, por exemplo, trabalhadores rurais autônomos e/ou organizados em cooperativas, precisam lidar constantemente com questões bancárias por meio de aplicativos, isso porque quando se realiza a divulgação de produtos à venda por meio do ambiente digital, os pagamentos também tendem a ocorrer por meio desses mesmos espaços.

Esses usos requerem desses sujeitos alguns letramentos, principalmente os digitais. Esses letramentos, segundo Ribeiro (2009), se constituem das habilidades necessárias e desejáveis para que indivíduos ou grupos realizem ações e comunicações de modo eficiente em ambientes digitais.

Entretanto, nem todos os sujeitos dispõem desses letramentos, de forma significativa, para dar conta de exigências demandadas em suas atividades de trabalho, principalmente nos casos daqueles agricultores que estão, há alguns anos, distantes dos espaços escolares e/ou residem em pequenas propriedades rurais, em zonas distantes dos grandes centros urbanos, nos quais não existem a forte presença e uso de mecanismos digitais tecnológicos.

Diante dessa problemática, a pesquisa desenvolvida por Fonseca (2023), em nível de mestrado, intitulada “Letramento laboral de agricultores: cooperando saberes em práticas digitais de comercialização”¹, objetivou investigar os impactos gerados com a realização de oficinas de letramento direcionadas a agricultores, em termos de melhoria da qualidade de suas práticas de divulgação e comercialização de produtos rurais em ambientes digitais.

Nesse cenário, entendendo a relevância de trazer para o cerne das discussões acadêmicas essas questões sociais e a publicização desses resultados, esse artigo é um recorte dessa pesquisa e o seu foco concentra-se na abordagem dos dados vinculados ao

¹ A dissertação foi defendida em 2023, vinculada ao Programa de Pós-graduação em Estudos da Linguagem (PPgEL) da Universidade Federal do Rio Grande do Norte (UFRN) e teve sua realização aprovada pelo Comitê de Ética em Pesquisa da referida instituição sob o Certificado de Apresentação de Apreciação Ética (CAAE) de número 59703122.4.0000.5537. O presente trabalho foi realizado, ainda, com apoio da Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior - Brasil (CAPES) - Código de Financiamento 001.

segundo objetivo específico da referida dissertação que consistiu em mapear as possíveis dificuldades enfrentadas pelos agricultores em práticas de letramento digital com foco na divulgação e comercialização de produtos agrícolas.

Desse modo, o presente trabalho trata das dificuldades de agricultores familiares no processo de realização de transações comerciais bancárias e aponta a oficina de letramento como estratégia de intervenção direcionada à minimização dessas limitações.

Para tanto, organiza-se em quatro seções, além desta introdução, sendo elas: Referencial conceitual; metodologia, resultados e discussões e conclusão. Na primeira seção apresentamos estudos que discutem acerca dos serviços bancários na era da globalização, além do uso crescente de tecnologia e telefonia móvel, tanto no Brasil, quanto no mundo. Na sequência, a seção metodológica focaliza o tipo de pesquisa adotado e os métodos utilizados para a geração dos dados.

Os resultados e discussões, por sua vez, compreendem a terceira seção deste artigo. Nela são tratadas as dificuldades dos participantes da pesquisa e a oficina de letramento como estratégia interventiva desenvolvida com vistas a contribuir com a melhoria do desempenho dos agricultores no tocante às práticas de letramento bancárias mediadas por dispositivos digitais. Por fim, há a exposição das considerações e reflexões finais na conclusão.

2 REFERENCIAL CONCEITUAL

O letramento digital, nos últimos anos, se consolidou como uma demanda social e não mais como uma “opção” colocada para os indivíduos (Braga, 2013), isso porque para realizar as mais diversas atividades, sejam elas pessoais ou de trabalho, é necessário, em muitos casos, lançar mão de Tecnologias Digitais da Informação e Comunicação (TDIC).

Em termos econômicos, por exemplo, estamos vivendo numa nova era, na qual as “transações comerciais são realizadas de maneira globalizada, ao mesmo tempo, entre organizações e pessoas localizadas nos mais diversos cantos do planeta” (Kenski, 2012, p. 40).

Corroborando isso, Kumaravadivelu (2006) destaca que o traço que melhor define a fase atual da globalização é a comunicação eletrônica realizada por meio da internet, a qual se tornou o motor principal que dirige tanto os imperativos da economia, quanto as identidades culturais e linguísticas.

Na prática, a internet alterou e ampliou as possibilidades de realizar transações comerciais e está se tornando cada vez mais um canal que interliga empresas e consumidores (Diniz, 1999). Nesse sentido, o setor bancário tem contribuído para o surgimento de uma “economia digital” (Albertin, 1999), levando em consideração o oferecimento de serviços financeiros aos seus clientes que possibilitam, na esfera comercial, diversas formas de se realizar e receber pagamentos online, sem que o vendedor e/ou prestador de serviços precise ter contato físico com seus clientes e/ou fornecedores.

Cabe destacar, inclusive, que “o ramo da economia considerado mais informatizado e que relativamente mais gasta e investe em Tecnologia de Informação (TI) é o dos Bancos” (Meirelles, 2010, p. 13). Estes que, por sua vez, “procuram utilizar a infraestrutura que eles possuem e as que estão sendo criadas para oferecer acesso a seus produtos e serviços sem limite de localização e tempo, de forma mais fácil e a um custo mais baixo” (Oliveira; Malagolli, 2016, p. 45).

Essas inovações implementadas nos serviços bancários vieram, segundo Pereira Junior (2020, p. 16), para alcançar resultados como:

obter maior flexibilidade, de forma a atender as necessidades individuais dos clientes; facilitar a interação usuário-fornecedor; aumentar a confiabilidade do serviço e torná-lo mais disponível temporalmente, 24 horas, 7 dias por semana; aumentar a velocidade de produção e entrega do serviço, aproximando-se do tempo real; cumprir normas, padrões e atender a normas de segurança, e aumentar a produtividade na prestação do serviço.

Entre os sistemas e formas de pagamento disponíveis, nesse cenário, estão: as transferências TED e DOC entre contas, o pix, além do uso dos cartões de crédito e de débito. Para essas ações, em espaços digitais, se faz necessário a utilização de aparelhos conectados à internet, como *tablets* e *smartphones*, os quais solicitam dos usuários a mobilização de habilidades voltadas para interpretação, administração, compartilhamento e criação de sentido no âmbito dos canais de comunicação digital (Dudeney; Hockly; Pregum, 2016).

Segundo Diniz (1999), existem nesse processo algumas barreiras tecnológicas, dentre elas, o uso das interfaces de comunicação com os usuários. Ou seja, para o autor, a efetivação do comércio eletrônico demanda determinado esforço tecnológico para colocar os consumidores – e, em alguns casos, os vendedores também – em contato com ferramentas tecnológicas indispensáveis para a sua utilização.

A questão em discussão acerca dos letramentos digitais a serviço das transações bancárias nos faz pensar também na possibilidade de iniciativas voltadas à inclusão financeira, de modo a garantir o acesso a produtos e serviços bancários, de forma justa e transparente, inclusive para setores mais fracos e grupos que dispõem de baixos rendimentos (Gautam; Bhimavarapu; Rawal, 2022).

Ainda segundo os autores, é preciso que a população rural receba uma maior assistência dos seus respectivos bancos, em termos de educação financeira, enquanto clientes dessas instituições, o que pode ocasionar a redução do índice de pobreza e auxiliar o desenvolvimento econômico do país.

Na Índia, por exemplo, esse setor ainda não está totalmente coberto pela inclusão financeira justamente porque há a falta de educação e letramento financeiro, infraestrutura e conectividade bancária (Gautam; Rastogi; Rawal, 2022). Essa inclusão acontece, segundo Demirgüç-Kunt, Klapper e Singer (2017), quando os sujeitos em posse de uma conta bancária poderão usá-la para juntar/poupar dinheiro, enviar e/ou receber pagamentos.

Na África Subsaariana estudos têm mostrado que os países desta região são frequentemente considerados como o epicentro do dinheiro móvel, na medida em que dispositivos tecnológicos, a exemplo do celular, estão se tornando o principal recurso para mediação dos serviços bancários (Ifediora *et al.*, 2022).

Ainda nesse estudo, é destacado que, tanto os países dessa região, quanto aqueles em desenvolvimento, devem criar políticas que abordem não só a dimensão instrumental do uso desses serviços financeiros, mas que também incentivem a gestão de finanças de habitantes rurais.

Nesse tipo de caso, para superação dessas dificuldades é possível implementar algumas ações formativas que almejem contribuir com a emancipação crítica e social desses sujeitos, contemplando situações de linguagem em/para contextos reais. Entre esses dispositivos metodológicos, destacam-se as oficinas de letramento.

Essas oficinas, segundo Santos-Marques e Kleiman (2019), se configuram como um dispositivo didático que desenvolve atividades práticas com uso da escrita, inclusive, em ambientes virtuais, tendo, desse modo, a potencialidade de proporcionar a ampliação de práticas de letramento, tanto da esfera pessoal, quanto profissional.

Esse desenvolvimento tecnológico além de trazer diversos benefícios ao sistema financeiro, também desempenha papel fundamental na e para a inclusão social do cidadão, nesse caso, em específico, do brasileiro (Meirelles, 2010). Sendo necessário,

para tanto, proporcionar às pessoas, por parte do governo, dos bancos e de outras frentes, o acesso contínuo a serviços financeiros e bancários para melhorar as suas condições de vida (Gautam; Rastogi; Rawal, 2022).

3 METODOLOGIA

O estudo proposto consiste em uma investigação do tipo pesquisa-ação. Esse tipo de investigação consiste em uma pesquisa social que é realizada tendo como base uma ação ou a resolução de um problema coletivo, na qual tanto os pesquisadores, quanto os participantes se envolvem de modo cooperativo e/ou participativo (Thiollent, 2011).

Ou seja, a perspectiva da pesquisa-ação adotada prioriza a participação democrática, de modo a possibilitar que os envolvidos se empenhem no processo de detectar e resolver os seus problemas (Cerqueira; Schaun, 2000).

Nesse sentido, em termos de realização de diagnóstico prévio, mais precisamente a etapa 1 desse tipo de investigação (Dionne, 2007), foram observadas dificuldades expressivas da parte dos participantes no tocante à realização de transações bancárias, com fins comerciais, no campo das ambiências digitais.

Esses participantes compreendem 16 agricultores(as) familiares cooperados(as) na Cooperativa Mista da Agricultura Familiar de Acari e Adjacências (COMFA). Esses(as) trabalhadores(as) têm como principal fonte de renda a produção e comercialização dos produtos agrícolas cultivados e, alguns casos, beneficiados em suas terras, e são moradores(as) de áreas rurais dos municípios de Acari e Cruzeta, localizados no interior do estado do Rio Grande do Norte.

Após o diagnóstico desses problemas junto a esses participantes, realizado por meio de entrevistas semiestruturadas e questionários (Verdejo, 2010; Moreira; Caleffe, 2006), foi estabelecida as estratégias de superação, efetivadas por meio de uma oficina de letramento (Santos-Marques; Kleiman, 2019).

A referida oficina objetivou apresentar as ferramentas digitais de transações financeiras disponíveis em aplicativos bancários com o intuito de atenuar as lacunas formativas e laborais desses sujeitos. Sua implementação seguiu as orientações de Coelho (2005), a qual defende que intervenções em espaços e atividades rurais, devem se organizar a partir do processo de compartilhamento de conhecimentos e não de ações verticalizadas.

A abordagem desses dados, por sua vez, assumiu a perspectiva qualitativa (Bogdan; Biklen, 1994), visto que buscamos atribuir sentido aos dizeres e fazeres dos

participantes no intuito de melhor compreender as suas experiências e dificuldades e, conseqüentemente, poder contribuir de forma interventiva para a melhoria de seu desempenho em práticas de letramento digitais com foco em transações bancárias de comercialização.

Outros instrumentais também foram utilizados, a exemplo dos registros de imagens, notas e observações de campo e também compõem o *corpus* de análise desse trabalho, apresentado na seção a seguir.

Para apresentação desses resultados, realizamos as transcrições das entrevistas tomando base as orientações do Projeto NURC (Preti, 2011) e utilizamos as siglas AC01, AC02 e assim sucessivamente para fazermos menção aos(às) agricultores(as) cooperados(as) participantes da pesquisa com vistas a preservar as suas respectivas identidades.

4 RESULTADOS E DISCUSSÕES

Os(as) agricultores(as) participantes da investigação fazem uso de aplicativos e maquinetas para efetivar as vendas tanto por meio dos canais digitais de comunicação, tais como o *WhatsApp* e o *Instagram*, quanto do espaço físico de comercialização, na feira da agricultura familiar, realizada semanalmente no município de Acari-RN.

Em termos de fornecer aos clientes a opção de pagamento por meio de recursos digitais, a AC08 destaca que essa possibilidade proveio em razão de não ficar sujeito à perda de vendas e, conseqüentemente, de clientes, quando a comercialização passou a ser cada vez mais efetivada por meio desses recursos. Nesse sentido, declara:

[...] a questão de cartão:: foi a partir do mês de... acho que março / já esse ano... ((2023)) [...]. A QUESTÃO DO cartão foi a necessidade, porque muita gente dizia “passa cartão?” “não, não tem a máquina” a gente... comprou a maquineta para poder suprir a necessidade do cliente, aí o pix desde quando surgiu o pix [...] (AC08).

Quando não há a disponibilização desses recursos como forma de pagamento, os produtos dessa vendedora perdem a preferência de compra da parte de determinados clientes e consumidores que optam por feirantes que disponham de produtos de igual natureza e que dispõem dessas ferramentas para realizar o processo de pagamento. A não adoção das ferramentas digitais, por parte dos agricultores, contribui para a sua exclusão do comércio, haja vista que as transações nesse âmbito estão cada vez mais sendo mediadas pelas ambiências digitais.

Demircuc-Kunt e Klapper (2012) ao discutirem os benefícios de se ter contas bancárias, as citam como uma ferramenta essencial para transferência de valores

financeiros e apresentam as razões de quem as têm, nas mais diversas regiões do mundo, com destaque para o uso destas para recebimento de pagamentos, tanto do governo, quanto de outros trabalhos e vendas.

Em decorrência disso, faz-se necessário que os agricultores que também comercializam seus produtos desenvolvam algumas práticas de letramento, tais como: o preenchimento de dados e senhas nos locais indicados pelo aplicativo da instituição financeira, a inserção de chave pix e/ou de valores em maquinetas, além da seleção em teclas de comando da opção de pagamento (crédito, parcelado ou não, e débito) desejada pelo cliente.

Ademais, é necessário, igualmente, o contato com o comprovante de pagamento – impresso ou digital – emitido pelos aparelhos, o que requer dos agricultores comercializadores conhecimentos relativos à estrutura composicional desse material, no qual constam as informações de pagamento, mais precisamente o nome do cliente e do beneficiário (agricultor/cooperado), os valores e o horário da transação. Esses conhecimentos asseguram ao vendedor que a transferência entre contas foi consolidada e o pagamento da mercadoria foi realizado pelo cliente.

Em outras palavras, para efetivar essas e outras práticas na esfera digital, “as pessoas precisam aprender várias ações, que vão desde gestos e o uso de periféricos da máquina até a leitura dos gêneros de texto mais sofisticados que são publicados em ambientes on-line e expostos pelo monitor” (Ribeiro, 2009, p. 33).

O desenvolvimento dessas práticas e movimentações, no caso dos participantes entrevistados, geravam dificuldades e inseguranças em virtude da falta de experiência no uso de alguns destes. Corroborando essa afirmação, destacam-se os dizeres da AC05 e do AC09:

Aí você me ensina né? a pagar o povo?! Porque ((cita o nome do filho)) fez para mim o pix... uma chave aleatória, mas aí **a gente não pode só receber né?** tem que pagar também / um dia eu tava precisando pagar uma conta... e com muita peleja, depois de muita zoada, ele fez para mim (AC05).

[...] porque o celular digital a gente utiliza mas tem muita coisa que a gente não tem conhecimento, não tem segurança (AC09).

Conforme podemos observar em seu dizer, AC05 demonstra que ela não detém os letramentos indispensáveis ao uso de aplicativos bancários para o desenvolvimento de práticas comerciais na esfera digital. Em vista disso, teve de recorrer a um familiar mais experiente capaz de auxiliá-la na criação de uma chave pix a fim de ela pudesse receber

pagamentos diretamente em sua conta bancária. A ausência desses letramentos faz com que a referida participante tenha uma atuação limitada no campo das digitalidades, ou seja, participando de algumas de suas práticas modo passivo.

Essa passividade é decorrência da inexperiência em relação às ações que devem ser executadas para se realizar, por exemplo, o pagamento de um produto por meio desses aplicativos e plataformas.

Diante do enfrentamento dessas questões, a agricultora afirma que sempre necessita do auxílio de alguém para concluir a transação bancária via aplicativo. A participante cita ainda, no trecho em destaque, o seu interesse em participar de ações de educação não-formal para alcançar a superação de suas dificuldades. Em cenário semelhante, Conceição (2016) destaca a necessidade de agricultores familiares terem acesso não somente aos recursos e tecnologias digitais, mas também se familiarizarem com seus usos.

Essas e outras dificuldades se justificam, por vezes, como decorrentes da idade e da ausência de experiências quanto ao uso de recursos digitais. Ou seja, os participantes destacaram o fato de serem oriundos de uma geração diferente das mais atuais, a exemplo da geração Z, caracterizada por pessoas que nasceram em contato direto com as tecnologias e ambientes digitais e, por isso, apresentam maiores facilidades com os seus respectivos manuseios (Santos; Lisboa, 2013).

Esses(as) agricultores(as), ao contrário disso, não tiveram o acesso às tecnologias digitais desde os primeiros anos de vida, como aponta alguns de seus dizeres abaixo:

[...] a mídia quando chegou na minha vida, na, na na minha vida eu já tava o quê... com mais de 45 anos... quer dizer eu não tinha, eu não tinha, eu não sou da da geração de informática, eu não sou da geração de redes sociais, eu não sou, eu sou metida e entro, mas... eu tenho dificuldade / Eu tenho dificuldade, eu não sei, eu faço mas não faço bem [...] (AC12).

Mulher:: eu acho que é... a idade vai chegando, começamos já depois dos 50 anos ((a utilizar recursos digitais)) aí a cabeça já não é mais a mesma, não é como você jovens que aprendem rápido (AC16).

Outro fator de dificuldade citado diz respeito a não valorização dos saberes escolares, perdurada por muitos anos em áreas rurais, o que ocasionava a não alfabetização de pais e filhos. A esse respeito, a declaração de AC04 é ilustrativa:

Antigamente os pais nem botaram os filhos para estudar... nem ensinavam (AC04).

Essa falta de conhecimento do código escrito, em termos de leitura e escrita, torna-se um empecilho a mais quanto ao uso das tecnologias digitais, o que reafirma o dizer de Ribeiro (2009, p. 16) quando destaca que esse “grupo de pessoas que mal tivera acesso ao letramento no impresso passou a ser duplamente excluído, já que as possibilidades tecnológicas aumentam, mas as respostas sociais e políticas não acontecem no mesmo ritmo”.

Diante das dificuldades expressas pelos participantes e, em se tratando de um recorte de uma pesquisa de natureza interventiva, utilizamos como estratégias de intervenção a promoção de quatro oficinas de letramento a partir da evidência dessas e de outras inexperiências reveladas pelos agricultores participantes, com o intuito de lhes oferecer subsídios práticos capazes de minimizar suas dificuldades. Dentre as oficinas do projeto, direcionamos uma delas à utilização de aplicativos com foco na implementação de movimentações bancárias em comércio no campo digital. Seu plano de ações assumiu a configuração conforme Quadro 1.

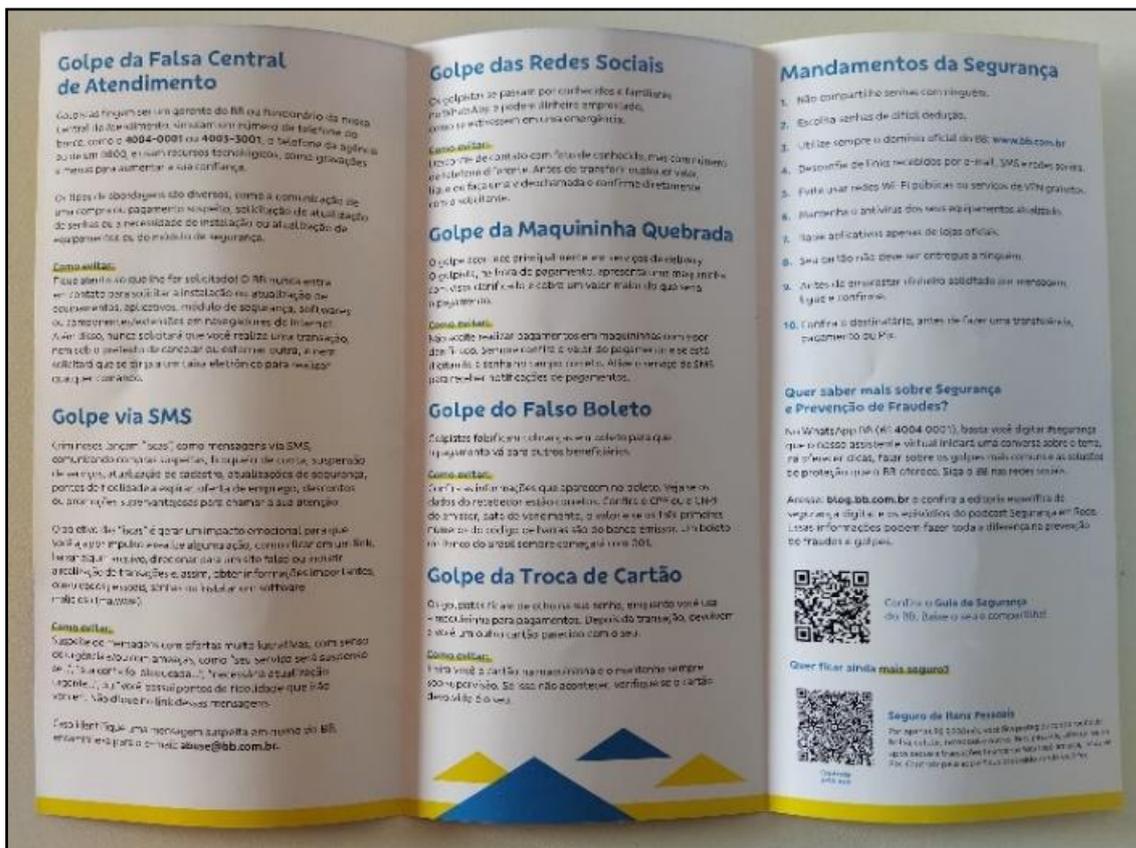
Quadro 1 – Plano de ações da oficina 4 intitulada de “Transações Bancárias”

OFICINA 4	
Temática	Transações bancárias
Objetivo	Apresentar ferramentas digitais de transações financeiras disponíveis em aplicativos bancários
Práticas de leitura e escrita em foco	Leitura de <i>folder</i> e tutoriais, análise de comprovantes de pagamento.
Atividades	Exposição dialogada sobre o tema e tutoriais de uso de ferramentas de aplicativos bancários por meio de slides.
Recursos/artefatos	<i>Wi-fi</i> , celulares, <i>notebooks</i> e/ou computadores conectados à internet, slides e aplicativos de agências bancárias.

Fonte: Elaborado pelas Autoras (2024).

Nessa oficina formativa, abordamos a explanação ilustrativa de como realizar transações bancárias em diferentes aplicativos de instituições financeiras, apresentando o passo a passo por meio de tutoriais, além de discussões acerca das principais formas de golpes financeiros na internet. Para tanto, norteamos a exposição por meio de um *folder* (Figura 1) distribuído por uma instituição bancária com sede física na cidade onde os participantes realizavam as vendas presencialmente.

Figura 1 – Folder para prevenção de golpes financeiros



Fonte: Elaborado pelas Autoras (2024).

Como resultados dessa oficina, destacamos a adoção do uso da chave pix por *QR Code* (Figura 2), por parte dos participantes para facilitar o pagamento de produtos no ponto físico de vendas. A esse respeito, Cerqueira e Schaun (2000) salientam que os agricultores possuem um potencial transformador muito grande em termos de realizar e sustentar mudanças, desde que lhes seja possibilitado a oportunidade de participar criticamente de todo o processo, tal como ocorreu na ação de intervenção ora apresentada.

Figura 2 – QR Code para efetivação de pagamentos por pix



Fonte: Elaborado pelas Autoras (2024).

A utilização dessa ferramenta, de modo impresso, facilitou tanto para os clientes, quanto para os(as) vendedores(as) cooperados(as) que, respectivamente, não precisaram mais digitar a chave pix e/ou verbalizá-la, evitando assim a ocorrência de possíveis erros de pronúncia e de digitação.

O uso dessas novas formas de pagamento via transações bancárias e discussões contribuíram/contribuem também em termos de segurança para aqueles que precisam lidar com valores financeiros relativamente altos, tendo em vista que tanto nos espaços das feiras livres, quanto no deslocamento até uma agência bancária, o trabalhador fica exposto a furtos e roubos, inclusive a perdas de valores por descuido.

Nesse sentido, a evolução tecnológica dos bancos, conforme Oliveira e Malagolli, (2016), permitiu que os usuários dos seus serviços não ficassem mais totalmente dependentes da agência física, o que proporciona mais dinamismo e facilidade em termos de transações, em um tempo muito menor.

Essas ações também proporcionaram aos participantes informações acerca de golpes financeiros, o que certamente minimizarão as possibilidades de eles serem vítimas de fraudes e sofrerem prejuízos no desenvolvimento da atividade de trabalho geradora de sua renda. Esse contato com esses e outros ambientes virtuais facilita o trabalho no meio rural, de modo a ser, inclusive, menos penoso, gerando um maior retorno financeiro ao agricultor familiar, por meio do conhecimento de inovações produtivas e diferentes tipos de equipamentos (Conceição, 2016), a exemplo do *smartphone*, tido hoje como uma ferramenta de trabalho, em muitos segmentos, e da maquineta de cartão de crédito e débito.

5 CONCLUSÃO

Os dizeres apresentados dos participantes evidenciam a relevância do uso de aplicativos bancários por parte da classe de trabalhadores rurais, para consolidação do processo de vendas dos seus produtos agrícolas. Para tanto, esses agricultores precisam lidar com inúmeras práticas de leitura e escrita que vão desde a inserção de dados e senhas para acesso à conta bancária à leitura dos elementos composicionais de comprovantes de pagamento.

Nesse processo, entretanto, ainda se observa a existência de algumas lacunas no que diz respeito às habilidades e competências que envolvem essas práticas de letramento em ambientes digitais, justificadas pelos participantes como consequência do fato de serem de outras gerações que tiveram contato com as digitalidades tardiamente e das ausências de experiências em relação ao uso desses aplicativos ao longo de sua existência.

Essas situações geravam a solicitação de auxílio de pares com conhecimentos mais amplos nessas ambiências. Como nem sempre é possível ter essa ajuda, principalmente em seus espaços de trabalho, a exemplo das feiras livres, é expressiva a necessidade e o interesse dos participantes em atenuar essas dificuldades por meio da participação em ações formativas, a exemplo da oficina promovida no percurso da nossa investigação interventiva.

Essas ações ampliaram e aprimoraram o uso desses recursos financeiros em meio digital, possibilitando uma maior autonomia desses trabalhadores no que se refere ao processo de comercialização em meio digital, em atividades comuns do período de globalização em que vivemos, mas, até então, nem sempre aproveitadas em sua totalidade.

Por fim, destacamos que, com essas ações e com a publicação de alguns de seus resultados, esperamos trazer mais visibilidade às práticas desenvolvidas por agricultores familiares em termos de uso de aplicativos bancários, como também trazer luz às dificuldades que permeiam esse processo. Como consequência, esperamos, ainda, que haja um maior desenvolvimento de ações formativas e incentivos que visem à ampliação dos letramentos de agricultores e de outros trabalhadores, com foco na comercialização por meio das práticas digitais, promovidos pelos mais diversos órgãos de fomento e ações extensionistas rurais.

Somente assim essa classe de trabalhadores poderá se inserir e participar mais efetivamente do comércio digital, característico das práticas sociais emergentes na contemporaneidade.

REFERÊNCIAS

ALBERTIN, Alberto Luiz. Comércio Eletrônico: um Estudo no Setor Bancário. **Revista de Administração Contemporânea**, v. 3, n. 1, 1999, p. 47-70. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/rac/a/4k3BdTLQJJWhnwZYxVFvjyL/>. Acesso em: 07 mar. 2024.

BRAGA, Denise Bértoli. **Ambientes digitais: reflexões teóricas e práticas**. São Paulo: Editora Cortez, 2013.

BOGDAN, Robert C.; BIKLEN, Sari Knopp. **Investigação qualitativa em educação: uma introdução à teoria e aos métodos**. Portugal: Porto Editora, 1994.

CERQUEIRA, José Humberto Almeida de; SCHAUN, Nicolau Miguel. **Pesquisa-ação: fundamentos do planejamento e do diagnóstico em comunidades rurais**. Cruz das Almas, BA: EMBRAPA, 2000.

COELHO, France Maria Gontijo. **A arte das orientações técnicas no campo: concepções e métodos**. Viçosa: Editora UFV, 2005.

CONCEIÇÃO, Ariane Fernandes da. **Internet pra quê? – A Construção de Capacidades e as TICs no processo de Desenvolvimento Rural**. Tese (Doutorado em Desenvolvimento Rural). Porto Alegre: Universidade Federal do Rio Grande do Sul, 2016. Disponível em: <https://lume.ufrgs.br/handle/10183/150533>. Acesso em: 29 nov. 2023.

DEMIRGUC-KUNT, Asli; KLAPPER, Leora. Measuring financial inclusion: The Global Findex database. **Policy Research Working Paper**, 6025, 2012. Disponível em: <https://documents1.worldbank.org/curated/en/453121468331738740/pdf/WPS6025.pdf>. Acesso em: 16 mai. 2024.

DEMIRGUC-KUNT, Asli; KLAPPER, Leora; SINGER, Dorothe. Financial inclusion and inclusive growth: A review of recent empirical evidence. **Policy Research Working Paper**, 8040, 2017. Disponível em: <https://documents1.worldbank.org/curated/en/403611493134249446/pdf/WPS8040.pdf>. Acesso em: 16 mai. 2024.

DINIZ, Eduardo Henrique. Comércio eletrônico: fazendo negócios por meio da internet. **Revista de Administração Contemporânea**, v. 3, n. 1, 1999, p. 71-86. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/rac/a/ZXfv7Xjdg6nfTKpbxYWdjxg/>. Acesso em: 07 mar. 2024.

DIONNE, Hugues. **A pesquisa-ação para o desenvolvimento local**. Tradução de Michel Thiollent. Brasília: Liber Livro Editora, 2007.

DUDENEY, Gavin; HOCKLY, Nicky; PREGUM, Marc. **Letramentos digitais**. Tradução de Marcos Marciolino. São Paulo: Parábola Editorial, 2016.

GAUTAM, Rahul Singh; RASTOGI, Dr. Shailesh; RAWAL, Aashi. Study of Financial Literacy and Its Impact on Rural Development in India: Evidence Using Panel Data Analysis. **Iconic Research and Engineering Journals**, v. 5, n. 9, 2022, p. 483-492. Disponível em: <https://www.irejournals.com/formatedpaper/17033103.pdf>. Acesso em: 15 mai. 2024.

GAUTAM, Rahul Singh; BHIMAVARAPU, Venkata Mrudula; RAWAL, Aashi. Study on Regional Rural Banks and their Impact on Poverty Reduction in India. **Iconic Research and Engineering Journals**, v. 5, n. 10, 2022, p. 221-229. Disponível em: <https://www.irejournals.com/formatedpaper/1703395.pdf>. Acesso em: 15 mai. 2024.

IFEDIORA, Chuka; OFFOR, Kenechukwu Onochie; EZE, Eze Festus; TAKON, Samuel Manyo; AGEME, Anthony Eboselume; IBE, Godwin Imo; ONWUMERE, Josaphat U. J. Financial inclusion and its impact on economic growth: Empirical evidence from sub-Saharan Africa. **Cogent Economics & Finance**, v. 10, n. 1, 2022. Disponível em: <https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/23322039.2022.2060551>. Acesso em: 16 mai. 2024.

KENSKI, Vani Moreira. **Educação e tecnologias: o novo ritmo da informação**. 8. ed. Campinas, SP: Papirus, 2012.

KUMARAVADIVELU, B. A linguística Aplicada na era da globalização. In: MOITA LOPES, Luiz Paulo da (Org.). **Por uma linguística aplicada INdisciplinar**. São Paulo: Parábola Editorial, 2006.

MEIRELLES, Fernando de Souza. Introdução - TI nos Bancos: Panorama e Evolução dos Investimentos. In: FONSECA, Carlos Eduardo Corrêa; MEIRELLES, Fernando de Souza; DINIZ, Eduardo Henrique. **Tecnologia bancária no Brasil: uma história de conquistas, uma visão de futuro**. São Paulo: FGVRAE, 2010. p. 12-23.

MOREIRA, Herivelto; CALEFFE, Luiz Gonzaga. **Metodologia da pesquisa para o professor pesquisador**. Rio de Janeiro: DP&A, 2006.

OLIVEIRA, Mariane Pedrozo de; MALAGOLLI, Guilherme Augusto. O impacto da tecnologia da informação na evolução dos serviços bancários. **Revista Interface Tecnológica**, v. 13, n. 1, 2016, p. 39-52. Disponível em: <https://revista.fatectq.edu.br/interfacetecnologica/article/view/124>. Acesso em: 06 mar. 2024.

PEREIRA JÚNIOR, Juarez Antonio. **Inovação em Atendimento Bancário, via Mobile Banking PJ, segundo a percepção dos bancários**. Dissertação (Mestrado Profissional em Gestão Estratégica de Organizações). Brasília, DF: Centro Universitário Instituto de Educação Superior de Brasília, 2020.

PRETI, Dino (Org.). **Variações na fala e na escrita**. São Paulo: Humanitas, 2011.

RIBEIRO, Ana Elisa. Letramento digital: um tema em gêneros efêmeros. **Revista da Abralin**, v. 8, n. 1, 2009. p. 15-38. Disponível em: <https://revista.abralin.org/index.php/abralin/article/view/1002>. Acesso em: 27 jul. 2021.

SANTOS, Wandressa Puga dos; LISBOA, Wellington Teixeira. Características da Geração Z e suas Influências na Comunicação Organizacional. **Anais do XVIII Congresso de Ciências da Comunicação na Região Sudeste**, Bauru, 2013. Disponível em: <https://portalintercom.org.br/anais/sudeste2013/resumos/R38-1244-1.pdf>. Acesso em: 16 mai. 2024.

SANTOS-MARQUES, Ivoneide Bezerra de Araújo; KLEIMAN, Angela B. Projetos, oficinas e práticas de letramento: leitura e ação social. **Revista ComSertões**, v. 7, n. 1, 2019. p. 16-34. Disponível em: <https://www.revistas.uneb.br/index.php/comsertoes/article/view/7275>. Acesso em: 11 jan. 2023.

THIOLLENT, Michel. **Metodologia de pesquisa-ação**. 18. ed. São Paulo: Cortez, 2011.

VERDEJO, Miguel Expósito. **Diagnóstico Rural Participativo: um guia prático**. Revisão e adequação de Décio Cotrim e Ladjane Ramos. Brasília: MDA, Secretaria da Agricultura Familiar, 2010.

APÊNDICE 1 – LOGOTIPO

Figura 2 – Imagem rotacionada de lorem ipsum (Times New Roman 11 pontos, espaçamento simples).



Fonte: Elaborado pelos Autores (2024).