

COMUNICAÇÃO ORAL E ESCRITA NAS EMPRESAS: o que há de verdade?

Yêda de Moraes Camargo

Quando se fala em Redação Empresarial, pensa-se em fórmulas de como se expressar com clareza para que a mensagem possa ser compreendida desde o porteiro, que irá lê-la, até o presidente, que poderá recebê-la, utilizando-se de um discurso¹ objetivo, direto e, como dizemos², inteligível.

As empresas, atualmente, buscam cursos de aperfeiçoamento em língua portuguesa, direcionado à redação comercial, muitas vezes por interesse do próprio funcionário; outras, por imposição da chefia.

A discussão maior está em como ter a independência vocabular ao elaborar um texto³, haja vista a trajetória do ensino da língua portuguesa em nossas escolas, em nível municipal e estadual⁴. Saliento, sempre, acerca da preocupação em ser um leitor contínuo de obras diversas, desde obras da literatura universal (*Ilíada*⁵, *Odisséia*⁶, por exemplo) a obras que acrescentem conhecimento ao dia-a-dia, procurando atualizar-se com obras

¹ Segundo Dubois, J. et alli, discurso é a linguagem posta em ação, a língua assumida pelo falante. Na sua concepção lingüística moderna, o termo discurso designa todo enunciado superior à frase, considerado do ponto de vista das regras de encadeamento das seqüências das frases. A perspectiva da análise do discurso opõe-se, então, a qualquer ótica que tende a tratar a frase como a unidade lingüística terminal

² Instrutores na área técnica, em especial, empresarial.

³ Segundo Weinrich (1964), texto “ é uma estrutura determinativa cujas partes são interdependentes, sendo cada uma necessária para a compreensão das demais”.

⁴ Vivências minhas por mais de dez anos.

⁵ Poema épico em 24 cantos, atribuído a Homero. È a narrativa de um episódio da guerra de Tróia: Aquiles, que se tinha retirado para sua tenda após uma querela com Agamenon, volta ao combate para vingar seu amigo Pátroclo, morto por Heitor. Após ter vencido Heitor, Aquiles arrasta seu cadáver em torno do túmulo de Pátroclo e depois o entrega a Príamo, que reclamara o corpo do filho. Poema guerreiro, a *Ilíada* contém também cenas grandiosas (funerais de Pátroclo) e comoventes (as despedidas de Heitor e Andrômaca).

⁶ Poema em 24 cantos, atribuído, como a *Ilíada*, a Homero. Enquanto Telêmaco vai à procura de seu pai (cantos I-IV) , Ulisses, recolhido, após um naufrágio, por Alcinoos, rei dos feácios, conta suas aventuras, desde a partida de tróia (Cantos V-XIII): passou do país dos Lotófagos ao dos Ciclopes, esteve algum tempo na ilha de Circe, navegou no mar das sereias, entre Caribde e Cila, e foi durante anos retido por Calipso. A terceira parte do poema (Cantos XIV e XXIV) narra a chegada de Ulisses a Ítaca e a astúcia que teve de empregar para afastar os pretendentes que cortejavam sua mulher, Penélope.

empresariais, como *As melhores práticas em gerenciamento de projetos*, de Harold Kerzner; *O que é gerenciar e administrar*, de Joan Magretta e Nasi Stone; *Corrosão de caráter – entrevistas com executivos*, de Richard Sennett; *Gestão de carreira na era do conhecimento*, de Hélio Tadeu Martins; *A agenda e Reengenharia*, de Michael Hammer; *Quem disse que os elefantes não dançam*, de Lou Gerstner; *A rebelião das elites e a traição da democracia*, de Christopher Lashe; e outros. Estas obras são levadas para a sala de aula para que o participante se aproxime do material, folheie, leia parágrafos, abra e feche livros, leia a “orelha” destes, seja curioso quanto ao que o livro poderá oferecer-lhe, pois livro, digo constantemente, é afinidade. Se você não se identifica com a linguagem, com a sua necessidade, você não lê e, caso leia, pouco aproveita. Outros livros são levados para exposição em sala de aula: o VOLP (Vocabulário Ortográfico da Língua Portuguesa), da Academia Brasileira de Letras⁷, os diversos dicionários: de sinônimos e antônimos (Fernandes, 1991), de regência verbal (Fernandes, 1985), etimológico (Cunha, 1991), de regimes de substantivos e adjetivos (Fernandes, 1966), de idéias afins (Sargentim, s/d); gramáticas diversas, de autores reconhecidos, como Evanildo Bechara, Celso Cunha, Celso Pedro Luft, Adriano da Gama Kury, Rocha Lima, entre outros. Além destes, saliento a importância de se ter livros sobre dificuldades da língua: alguns mais simples, como *Todo mundo tem dúvida, inclusive você* (Oliveira, 1994; dúvidas simples do dia-a-dia), *Erros correntes da língua portuguesa* (Gobbes, 1995; em ordem alfabética, apresenta dificuldades de linguagem), *Os pecados da língua* (Ledur & Sampaulo, 1995; são muitos volumes, os quais lembram os diversos tropeços diários na língua portuguesa); outros, mais específicos, como *Dicionário de dificuldades da língua portuguesa* de Cegalla (1996; apresenta mais de 2000 palavras e expressões), e outros. O fato de o aluno ter o material ali, em sala de aula, faz com que ele se aproxime e note o que é interessante e necessário para sua vida profissional.

Há anos, as empresas, em geral, solicitavam cursos para elaboração de cartas comerciais: era preciso dar regras, clichês, frases feitas de como se iniciariam e se encerrariam as cartas, ou seja, as correspondências entre duas empresas. Então, ministrar um curso acerca da carta comercial era um chamariz para toda empresa de cursos de treinamento que pretendesse atrair secretárias, por exemplo. Antes de 1992, ou melhor,

⁷ 3ª. ed., 1999. Como está esgotado o VOLP, é mais fácil solicitar para www.submarino.com.br.

exatamente antes de 04 de março de 1992, tínhamos fechos oficiais para se colocar em ofícios (correspondências entre órgãos em nível federal, estadual e municipal). Como exemplo: “Reiteramos os nossos protestos de mais elevada estima e consideração”.

Observa-se, portanto, que antes da Instrução Normativa no. 4 de 06.03.1992, os respectivos fechos já haviam sido abolidos pelas empresas privadas (estas utilizam cartas comerciais). Isto é, há onze anos, os fechos foram abolidos dos ofícios e, nas cartas, acredita-se que de quinze a vinte anos. Isto parece absurdo quando, hoje, ainda se lêem estas orações arcaicas em textos comerciais. E a surpresa ainda aumenta quando o funcionário questiona, em curso, o seu uso e diz que é de praxe o emprego por chefes e superiores. Não estranho tal comentário quando percebo que este uso é freqüente em departamentos da USP e também na Reitoria.

Com a evolução tecnológica, mais precisamente de vinte anos para cá, a linguagem empresarial participou deste crescimento, embora lentamente. Por que lentamente? Porque se pensarmos, em órgãos públicos, eles são mais arcaicos, resistentes às mudanças, pouco participantes de cursos de treinamento, apreciam fórmulas que enalteçam o texto e garantam um respeito pelo destinatário. O pensamento ainda é norteado pelo conceito: “Se não usarmos este fecho, tal pessoa poderá achar que é falta de respeito”, ou então, “Se não usarmos este fecho, o que vamos usar?”. Preferem persistir nos erros que procurar saber o que está acontecendo, ou, na verdade, o que já foi modificado que ainda não se sabe. Assim, temos textos, considerados desatualizados, que “não dizem nada”, mas que ainda são utilizados para transmitir uma mensagem. Ao nos deparamos com esse tipo de texto, a primeira impressão é a de que as empresas não investiram e não investem em treinamento.

Com o fito de simplificar os fechos e uniformizá-los, o *Manual de Redação*⁸ estabelece o emprego de somente dois fechos diferentes para todas as modalidades de comunicação oficial:

- a) para autoridades superiores, inclusive o Presidente da República:
“Respeitosamente” ;
- b) para autoridades superiores de mesma hierarquia ou de hierarquia inferior:
“Atenciosamente” .

Ficam excluídas dessa fórmula as comunicações dirigidas a autoridades estrangeiras, que atendem a rito e tradição próprios, devidamente disciplinados no *Manual de Redação*, do Ministério das Relações Exteriores⁹.

Então, para surpresa dos participantes, informamos-lhes que a expressão “Venho por meio desta...” já não se escreve há mais de quinze anos em empresas privadas e, como já se mencionou, há onze anos, em órgãos públicos. A reformulação solicitada aos catedráticos da ABL¹⁰, e revista por Celso Pedro Luft, foi publicada com o nome de *Manual de Redação da Presidência da República*, e vem com a regulamentação respectiva. Poucos conhecem esse manual, principalmente representantes dos órgãos públicos, que resistem muito mais às alterações, pois se permitem copiar e colar outros textos administrativos.

Ao se pensar em iniciar um texto, deve-se desprezar a construção citada: “Venho por meio desta...”, pois, é claro, que é desta porque da passada já foi e, da futura, virá. Nesta mesma linha, conclui-se que é totalmente desnecessário o seu emprego. Assim, deve-se observar qual é realmente a finalidade da correspondência, ou seja, solicitar, encaminhar, devolver, sugerir, etc. Cabe, aqui, salientar que os usos dos verbos “comunicar” e “informar” acabam sendo redundantes, já que é função da correspondência comercial, informar ou comunicar algo. Portanto, evita-se tal emprego e se inicia a correspondência, retirando o verbo “comunicar e informar”. Por exemplo, “A partir de 10 de julho de 2003, as empresas...”.

A partir do que se delimitava para uma correspondência comercial, mais especialmente para cartas, transferiu-se para outros tipos de correspondências empresariais. Ainda hoje, recebem-se mensagens com frases feitas, sendo que os funcionários não têm o trabalho de questionar, mas a displicência apenas de recortar e colar, fazendo com que recebamos textos frios, sem a mera preocupação de quem irá recebê-lo, ou seja, sem a preocupação de “escrever com alma”, diferente de “escrever com sentimentalismo”. Isto quer dizer que o emissor deve procurar atender ao seu destinatário, com cortesia, porém com preocupação de que se o que está enviando, como mensagem, corresponde ao ideal.

⁸ Presidência da República do Brasil. *Manual de Redação da Presidência da República*; Gilmar Ferreira Mendes [et al]. Brasília: Presidência da República, 1991.

⁹ Brasília, 1988, p.33-4

¹⁰ Academia Brasileira de Letras .

Como fazer isso? Relendo o texto com atenção, juntando parágrafos que se assemelham quanto ao conteúdo, acertando frases fragmentadas, observando outras que têm ausência de verbos, assegurando o tempo do verbo em comparação com a ação do texto, buscando o sujeito, etc.

Será que o texto, após algumas observações, tem sentido? Para isso, é preciso verificar a coesão e coerência textuais. Levar para a classe de uma empresa informações acerca de tópicos que tratem da coesão e da coerência textuais e, mais além, falar sobre argumentação, desponta como “ novidade” na abordagem realizada.

Sempre é bom lembrar que um texto não é apenas uma soma ou seqüência de frases isoladas (cf. Koch, 2002, p. 14) e mostrar aos participantes que há mecanismos cuja função é assinalar determinadas relações de sentido entre enunciados ou partes de enunciados, como, por exemplo:

- oposição ou contraste (mas, mesmo que , etc.);
- finalidade ou meta (para, etc.);
- conseqüência (foi assim que, e, etc.);
- localização temporal (até que, etc.)
- explicação ou justificativa (porque, etc.);
- adição de argumentos ou idéias (e, etc.)

E quando se usam os elementos acima, por meio desses mecanismos, é que se vai tecendo o “tecido” (tessitura) do texto. A este fenômeno é que se denomina coesão textual. Quando há tempo para aprofundar o assunto, dá-se prosseguimento ao tema, destacando duas modalidades da coesão: a coesão referencial e a coesão seqüencial. A **coesão referencial** é aquela em que um componente da superfície do texto faz remissão a outro(s) elemento(s) nela presente(s) ou inferíveis a partir do universo textual. É importante observar que o referente representado por um nome ou sintagma nominal (SN) vai incorporando traços que lhe vão sendo agregados à medida que o texto se desenvolve; ou seja, como diz Blanche-Benveniste (1984), o referente se constrói no desenrolar do texto, modificando-se a cada novo “nome” que se lhe dê ou a cada nova ocorrência do mesmo “nome”. Isto é, o referente é algo que se (re)constrói textualmente. Exemplificando a cada informação teórica, tem-se que “lugar” pode ser reconstruído por “ali”, “lá”, “naquele

local”, etc. Quanto à **coesão seqüencial**, ou seqüenciação, diz respeito aos procedimentos lingüísticos por meio dos quais se estabelecem, entre segmentos do texto (enunciados, partes de enunciados, parágrafos e seqüências textuais), diversos tipos de relações semânticas e/ou pragmáticas, à medida que se faz o texto progredir.

Tem-se a seqüenciação parafrástica com recorrências de:

- termos (reiteração de um mesmo item);
- estruturas (paralelismo sintático);
- conteúdos semânticos – paráfrase;
- recursos fonológicos segmentais e/ou supra-segmentais;
- tempo e aspecto verbal.

Cita-se também a seqüenciação frástica, destacando os diversos conectores, de uma forma muito mais simples e objetiva, lembrando-se de exemplificar com dados referentes à empresa::

- *se* (estabelece uma relação de implicação entre um antecedente e um conseqüente);
- *e, bem como, também* (somam argumentos a favor de determinada conclusão);
- *quando* (localização temporal dos fatos a que se alude no enunciado);
- *ainda que, no entanto* (introduzem uma restrição, oposição ou contraste com relação ao que se disse anteriormente);
- *pois* (apresenta uma justificativa ou explicação sobre o ato da fala anterior);
- *sejam... sejam, como* (introduzem uma especificação e/ou exemplificação);
- *ou* (introduz uma alternativa).

Outros elementos, como *mesmo, até, antes de mais nada*, têm função argumentativa, isto é, orientam os enunciados em que figuram para determinadas conclusões.

No que se refere à coerência textual, fica evidente que a construção da coerência decorre de uma multiplicidade de fatores das mais diversas ordens: lingüísticos, discursivos, cognitivos, culturais e interacionais. O nosso conhecimento de mundo

desempenha um papel decisivo no estabelecimento da coerência: se o texto falar de coisas que absolutamente não conhecemos, será difícil calcularmos o sentido e ele nos parecerá destituído de coerência. Cada um de nós vai armazenando conhecimentos na memória a partir de suas experiências pessoais, pois é impossível que duas pessoas partilhem exatamente o mesmo conhecimento de mundo, mas devem ter, ao menos, uma boa parcela de conhecimentos comuns. Quase todos os textos que lemos ou ouvimos exigem que façamos uma série de inferências para podermos compreendê-los integralmente. Compete ao receptor ser capaz de atingir os diversos níveis de implícito, se quiser alcançar uma compreensão mais profunda do texto que ouve ou lê. É preciso observar os fatores de contextualização, que são aqueles que ancoram o texto em uma situação comunicativa determinada. Os fatores contextualizadores propriamente ditos são a data, o local, a assinatura, elementos gráficos, timbre, etc. Os fatores perspectivos ou prospectivos são aqueles que avançam expectativas sobre o conteúdo e também a forma do texto: título, autor, início do texto. Outros elementos são citados: situacionalidade, informatividade, focalização, intertextualidade, intencionalidade e aceitabilidade, consistência e relevância; contudo, não é possível, em cursos de redação empresarial, citar minuciosamente todos estes elementos. A exemplificação é importante, dentro da realidade, categoria e segmento da empresa, como dito anteriormente. Todo e qualquer conteúdo trabalhado é dirigido para o foco, isto é, para o mercado e para o direcionamento da empresa, seja ela farmacêutica, metalúrgica, alimentícia, de comunicação, de publicidade, de jóias, de telemarketing, escritórios de advocacia, hospitais, universidades, etc.

Quanto a abreviaturas, segundo a ABNT¹¹, existem regras específicas para seu uso, objetivando ganhar tempo e espaço. Abreviatura é a escrita reduzida de uma palavra ou locução, pois elimina uma ou mais letras de vocábulos e expressões de repetição forçosa em determinados textos (cf. Luft, 1996). Elas são permitidas em cartas comerciais, porém não em ofícios, que são documentos mais conservadores. As mais utilizadas na correspondência empresarial são:

- A/C ou a/c (Aos cuidados de...); At. (em atenção a...). Cuidado em não usar A.C. ou a.C. (= Antes de Cristo, que já tem duas abreviaturas consagradas), pois quem receber não irá apreciar o emprego, considerando que saiba do que se trata. Não se

usa ATT. ou Att. porque a correspondência é em língua portuguesa , portanto, não se deve colocar fórmula americana, somente “... porque se recebe assim e porque todo mundo usa”;

- Dep. (Departamento). Antigamente, como abreviação, usava-se Depto. E ainda muitas empresas conservam esta forma, contudo, desconhecem o emprego atual de Dep., que é a mesma abreviatura de Deputado (e não é abreviatura de depósito, pois depósito não tem abreviatura);
- V.Sa. ou V.Sas. (Vossa Senhoria ou Vossas Senhorias) para mesmo nível hierárquico ou próximo. Observe que a V.Sa. corresponde Ilmo. Sr. ou Ilma. Sra. E também ao arcaico M.D. (= mui digno);
- V.Exa. ou V.Exas. (Vossa Excelência ou Vossas Excelências) para autoridades, hierarquicamente bem superiores. A V.Exa. corresponde Exmo. Sr. ou Exma. Sra., portanto, ao superlativo, DD. Hoje em dia, ou melhor, após a última Instrução normativa , não se usa , em ofícios, antes do cargo ocupado, no endereçamento, o registro de DD., pois “ é pressuposto de que quem assume cargo público , seja digno”, segundo o Manual de Redação da Presidência da República;
- 10h (dez horas); 10h30min (dez horas e 30 minutos) ou apenas 10h30, como se lê em bons jornais e revistas. Esta é uma regra que deve ser respeitada e não seguir o que dita a norma americana, isto é, instituída como norma internacional;
- f. ou fl. ou fol (folha) ou, no plural, ff. fls. fols. Observa-se “ff.”, no plural. Muitos pensam em usar “fs.” , mas esta já é abreviatura de *fac-símile(s)*.
- p. pág. (página) ou, no plural, p. págs. pp. Academicamente, usa-se mais p. (no singular ou no plural) ou pp. Cuidado em não usar p.p. (= por procuração).
- SP, RJ : Siglas da Federação são duas letras maiúsculas, sem ponto.

¹¹ Associação Brasileira de Normas Técnicas

Outros aspectos são lembrados, procurando enfatizá-los: a impessoalidade da correspondência, que evita a duplicidade de interpretações, as quais poderiam decorrer de um tratamento personalista dado ao texto; a clareza na exposição das idéias – deve ser a qualidade básica de todo texto empresarial, aquele texto que possibilita imediata compreensão pelo leitor; a formalidade e a padronização, que possibilitam a imprescindível uniformidade dos textos técnicos; o uso do padrão culto de linguagem, em princípio, de entendimento geral e, por definição, avesso a vocábulos de circulação restrita, como a gíria e o jargão; a concisão, que faz desaparecer do texto os excessos lingüísticos que nada lhe acrescentam.

Contribuirá, ainda, a indispensável releitura de todo texto redigido. Deve-se avaliar, portanto, se o texto redigido será de fácil leitura e compreensão por seu destinatário. O que a nós pode parecer óbvio, pode ser desconhecido de terceiros, pois o domínio que possamos ter de determinado assunto, devido à nossa experiência, por exemplo, muitas vezes faz com que o tomemos como de conhecimento geral, o que nem sempre corresponde à realidade do dia-a-dia da/na empresa. Explícite, desenvolva, esclareça, precise os termos técnicos (com notas de rodapé) e os conceitos específicos que não possam ser dispensados. A revisão atenta, exige tempo. A máxima, reproduz uma grande realidade das empresas hoje em dia: “Não há assuntos urgentes, há assuntos atrasados”. E eu aprofundo um pouquinho mais: “Profissionais que trabalham, solicitando como URGENTE todas as suas tarefas, são profissionais desorganizados”.

Bibliografia

BLANCHE-BENVENISTE, Claire. *La dénomination dans lê français parlé*. In: **Recherches sur lê français parlé 6**, Université de Provence, 1984.

CEGALLA, Domingos Paschoal. **Dicionário de dificuldades da Língua Portuguesa**. Rio de Janeiro: Nova Fronteira, 1996.

CUNHA, Antônio Geraldo da . **Dicionário Etimológico Nova Fronteira da Língua Portuguesa**. 2ª. Ed. Rio de Janeiro: Nova Fronteira, 1991.

DUBOIS, et al. **Dicionário de Lingüística**. 15ª. ed. São Paulo: Cultrix, 1997.

FERNANDES, Francisco. **Dicionário de regimes de substantivos e adjetivos**. 2ª. Ed. Rio de Janeiro: Globo, 1966.

FERNANDES, Francisco. **Dicionário de sinônimos e antônimos da Língua Portuguesa**. 32ª. Ed. São Paulo: Globo, 1991.

FERNANDES, Francisco. **Dicionário de verbos e regimes**. 34ª. Ed. Rio de Janeiro: Globo, 1985.

GOBBES, Adílson, [et al.] **Erros correntes da língua portuguesa**. São Paulo: Atlas, 1995.

KOCH, Ingedore Villaça. **A coesão textual**. 17ª.ed. São Paulo: Contexto, 2002.

____ & TRAVAGLIA, Luiz Carlos. **A coerência textual**. 14ª. ed. São Paulo: Contexto, 2002.

LEDUR & SAMPAULO. **Os pecados da língua**. Porto Alegre: Age, 1995.

LUFT, Celso Pedro. **Novo guia ortográfico**. 17ª. ed. Rio de Janeiro: Globo, 1986.

MATTOSO CAMARA Jr., J. **Dicionário de Lingüística e Gramática**. 23ª. ed. , Petrópolis: Vozes, 2002.

OLIVEIRA, Édison. **Todo mundo tem dúvida, inclusive você**. Porto Alegre: Sagra-Luzzatto, 1994.

Presidência da República do Brasil. **Manual de redação da Presidência da República**. Gilmar Ferreira Mendes [et al]. – Brasília: Presidência da República, 1991.

SARGENTIM, Hermínio. **Dicionário de idéias afins**. São Paulo: IBEP, s/d.

WEINRICH, Harald. **Sprach in Texten**. Stuttgart: Klett. Trad. Espanhola. *Language en textos*. Madrid: Gredos, 1973.

Doutoranda em Filologia e Língua Portuguesa Mestre em Lingüística pela USP.
Coordenadora da Área de Armênio do Departamento de Línguas Orientais da FFLCH – USP.

This document was created with Win2PDF available at <http://www.win2pdf.com>.
The unregistered version of Win2PDF is for evaluation or non-commercial use only.
This page will not be added after purchasing Win2PDF.