

MARILENA ZANON

***OS MANUAIS DE CORRESPONDÊNCIAS COMERCIAIS (1950-2000):
UMA INTERPRETAÇÃO À LUZ DA HISTORIOGRAFIA LINGÜÍSTICA***

DOUTORADO EM LÍNGUA PORTUGUESA

PONTIFÍCIA UNIVERSIDADE CATÓLICA DE SÃO PAULO
SÃO PAULO – 2007

Livros Grátis

<http://www.livrosgratis.com.br>

Milhares de livros grátis para download.

MARILENA ZANON

***OS MANUAIS DE CORRESPONDÊNCIAS COMERCIAIS (1950-2000):
UMA INTERPRETAÇÃO À LUZ DA HISTORIOGRAFIA LINGÜÍSTICA***

Tese apresentada à Banca Examinadora da Pontifícia Universidade Católica de São Paulo, Como exigência parcial para a obtenção do ***Título de Doutora em Língua Portuguesa***, sob Orientação da Professora Doutora Neusa Maria Oliveira Barbosa Bastos.

PONTIFÍCIA UNIVERSIDADE CATÓLICA DE SÃO PAULO
SÃO PAULO – 2007

Agradecimentos

Vi um passarinho aprendendo a voar. Seus primeiros esforços foram muito fracos. Mas, à medida que ele usava mais e mais as suas asas, estas se fortaleciam e ficavam cada vez mais fortes, até que ele conquistou a liberdade do voo e pôde alcançar grandes alturas e voar longas distâncias. Ouvei as palavras: a fé surge com a prática. Viva pela fé, até que ela se torne sólida e inabalável como uma rocha e lhe proporcione a verdadeira liberdade do Espírito. (Elleen Caddy, 1998).

A Deus, pelo dom da vida, pela onipresença, que se manifesta por meio de uma pequena voz interior.

À professora doutora Neusa Maria Oliveira Barbosa Bastos, pela paciente orientação e minuciosa correção do trabalho, fundamentais para a conclusão desta Tese.

Aos professores doutores do programa de Pós-Graduação em Língua Portuguesa, que colaboraram para minha formação acadêmica.

À Banca Examinadora, representada pelos professores doutores Elisa Guimarães, Jarbas Vargas do Nascimento, Maurício Pedro da Silva e Nancy dos Santos Casagrande, que contribuíram, sobremaneira, na Qualificação.

Aos colegas de pós-graduação, pelas oportunidades em que me ouviram.

À amiga Aparecida Regina Borges Sellan, pela disponibilidade e aconselhamento.

Ao Dr. José Maria Nogueira, mestre espiritual, pela contribuição na transformação de meu modo de ser.

Ao Dr. Zoé Silveira d'Avila, pela sensibilidade e compreensão, que me permitiu continuar os estudos, no nível de pós-graduação, liberando-me do trabalho, em inúmeras ocasiões.

Ao Waldir, companheiro de décadas, pelo incentivo incondicional, de quem tomei tempo para a leitura deste trabalho.

Ao José Pereira Soares da Silva, pela ajuda na localização das fontes primárias e secundárias, que compuseram a pesquisa.

Aos vários anônimos que colaboraram para que este trabalho tomasse forma.

RESUMO

Este trabalho nasceu de inquietações profissionais, no que tange à linguagem rebuscada e artificial, utilizada nas comunicações escritas, das empresas, principalmente, naquelas onde trabalhei. Buscava sempre a resposta para o meu questionamento, em situações normais de trabalho e, até mesmo, em situações conflitantes em que a correspondência apresentava tratamento exageradamente cortês e artificial. Com o objetivo de circunscrever essa linguagem, analisamos esses aspectos em Manuais de Cartas Comerciais produzidos no Brasil - no eixo Rio-São Paulo - no período de 1950 a 2000 (um de cada década). Por seu ineditismo, consideramos apropriado o tema escolhido, *Estudo dos Manuais de Correspondências Comerciais (1950-2000): Uma interpretação à luz da Historiografia Lingüística*, para a finalidade desta pesquisa, no nível de doutoramento.

Tivemos como ponto de partida, o objetivo geral: verificar em que medida os Manuais de Correspondências Comerciais influenciaram os profissionais e contribuíram para a elaboração de textos específicos, no âmbito empresarial, no período compreendido entre 1950-2000. Tivemos como objetivos específicos: **a)** descrever o momento político, social, econômico e ideológico, do período recortado; **b)** reler e reconstruir os fatos, sob o ponto de vista do historiógrafo, a partir da análise das fontes primárias, objetivando estudo interpretativo, crítico e analítico dos Manuais de Correspondências Comerciais; **c)** analisar em que medida essas alterações influenciaram o processo de comunicação escrita, principalmente, no âmbito empresarial, considerando-se as dimensões lingüísticas interna e externa da pesquisa; **d)** fazer as aproximações necessárias entre os dados colhidos e o modo como são utilizados hoje, objetivando verificar até que ponto, a Gramática Normativa serviu de parâmetro para a sociedade na elaboração e implementação de Manuais de Correspondências Comerciais.

Para que nossos objetivos fossem alcançados, analisamos os documentos selecionados com base em categorias estabelecidas a partir da leitura cuidadosa das fontes primárias, com a finalidade de contribuir, não só para a comunidade acadêmica, como para os profissionais de secretariado. As categorias foram: **1)** apresentação da organização das obras do *corpus* e reflexões sobre as dimensões lingüísticas; **2)** estabelecimento de política de manutenção e preservação dos modelos antigos de correspondências comerciais; **3)** procedimento metodológico dos autores das obras analisadas.

A análise levou-nos à constatação de que os Manuais de Correspondências Comerciais: **1)** organizavam-se, no período estudado, da mesma maneira: **a)** até meados da década de setenta, o índice era colocado no final da obra; **b)** somente a obra mais recente (1998) apresenta seu material – textual ou iconográfico – em ordem alfabética; **c)** em todas as obras analisadas, nota-se a falta de bibliografia e de citações a respeito de autoridades no assunto, com exceção de uma única, de 1959, que menciona o nome do gramático Carlos Eduardo Pereira; **2)** cumpriam a política de manutenção e preservação dos modelos antigos de correspondências comerciais, uma vez que em todas elas se mantinha a mesma estrutura; **3)** tinham como parâmetro, no que se refere à intenção, a gramática normativa da Língua Portuguesa, no que tange ao uso da língua exemplar, portanto, carente de dinamismo, uma vez que, todas as obras analisadas apresentaram idênticas estruturas sem apoio em qualquer teoria específica definida.

Concluimos que os Manuais analisados, reproduziram a norma-padrão da Língua Portuguesa, foram muito úteis a inúmeros profissionais dos mais diferentes segmentos da sociedade, apesar da ausência de procedimentos metodológicos e explicações consistentes sobre a apresentação do modelo, bem como de bibliografia que desse fundamentação e transparência à obra.

ABSTRACT

This work originated in my professional worries concerning the highly polished and artificial language utilized in the written communication of the corporations, mainly, in those I have worked for. I was always in search of an answer for my questioning in normal working and conflicting situations, in which the correspondence

To make sure our objectives would be achieved, we have analyzed the documentation selected on the basis of the established categories, beginning with the accurate reading of the primary sources, with the purpose of contributing not only with the academic community, but also with the professionals of secretariat. The following were the analytical categories we adopted: 1) introduction of the organization of the works of the *corpus* and reflections about the linguistic dimensions; 2) establishment of a policy for the maintenance and preservation of ancient models of commercial correspondences; 3) methodological procedure of the authors of the analyzed works.

The analysis took us to the ascertainment that the *Manuals of Commercial Correspondences*: 1) were organized in a same manner, in the studied period: a) until mid seventies, the index was positioned at the end part of the work; b) only the most recent work (1998) presents its material – textual or iconographical – in alphabetical order; c) in all analyzed works we have observed the lack of bibliography and citations about experts in the subject, except in just one of them, dated 1959, that mentions the name of the grammarian Carlos Eduardo Pereira; 2) complied with the policy of maintenance and preservation of the ancient models of commercial correspondences, as for all of them, the same structure was maintained; 3) where the intention was concerned, the parameter was the normative grammar of the Portuguese Language, considering the exemplar use of the idiom, thus, lacking of energy, as all analyzed works presented identical structures without the support of any specific defined theory.

We have concluded that the analyzed Manuals reproduced the standard-norm of the Portuguese Language, were quite useful for a countless number of professionals belonging to the most different segments of the society, in spite of the lack of methodological procedures and consistent explanations about the introduction of the model, as well as of the bibliography to provide support and transparency to the works.

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO.....	05
Reflexões epistemológicas – A Escolha	05
Uma síntese da visão de mundo desta pesquisadora.....	08
A organização deste Trabalho	09

CAPÍTULO I HISTORIOGRAFIA LINGÜÍSTICA & HISTORIOGRAFIA & HISTÓRIA

1.0. Introdução.....	15
1.1. A Historiografia Lingüística (HL) como abordagem de pesquisa.....	15
1.1.1. Os princípios historiográficos de Koerner	18
1.1.2. Os quatro tipos distintos de se escrever a Historiografia Lingüística, na visão de Konrad Koerner.....	20
1.1.3. Panorama da História da Lingüística	26
1.2. A Historiografia: após a Nova História	31
1.3. História: uma perspectiva construtiva do passado	35
1.4. Periodização.....	38
1.4.1. Externa	39
1.4.2. Interna	39
1.5. Seleção das fontes	40
1.5.1. Primárias.....	41
1.5.2. Secundárias.....	42
1.6. Estabelecimento do <i>corpus</i>	43
1.6.1. Parâmetros externos	44
1.6.2. Parâmetros internos	45

CAPÍTULO II EM BUSCA DE UMA TEORIA DA COMUNICAÇÃO ORGANIZACIONAL

2.0. Introdução	47
2.1. A comunicação organizacional.....	48
2.2. Revisão histórica da comunicação nas organizações	52
2.3. Os modelos de comunicação	55
2.4. Aprendizagem organizacional e comunicação.....	57
2.5. A política nas organizações	69
2.5.1. A comunicação escrita nas organizações	70
2.6. Os cursos profissionalizantes no Brasil.....	74

CAPÍTULO III CONTEXTO HISTÓRICO E INTELLECTUAL O PRINCÍPIO DE CONTEXTUALIZAÇÃO

3.0. Introdução	77
3.1. As correntes lingüísticas do Século XX	77
3.2. O contexto sócio-histórico-cultural da 2ª metade do século XX.....	84
3.2.1. Educação e o Ensino de Língua	85
3.2.2. Patriarcalismo, violência e economia.....	97
3.2.3. O patriarcalismo e a educação	100
3.2.4. A mulher na história das empresas	104
3.3. Aceleração tecnológica e mudanças econômicas	109
3.4. A comunicação organizacional no contexto brasileiro.....	113
3.4.1. O profissional: uma visão holística.....	115

**CAPÍTULO IV
LÍNGUA PORTUGUESA NOS MANUAIS DE CORRESPONDÊNCIAS COMERCIAIS
O PRINCÍPIO DE IMANÊNCIA**

4.0. Introdução	118
4.1. Análise das obras	119
4.1.1. Primeira obra (1952): O Correspondente Comercial.....	120
4.1.2. Segunda obra (1969): Novíssimo Manual de Correspondência Comercial	126
4.1.3. Terceira obra (1978): Manual Prático de Cartas Comerciais	131
4.1.4. Quarta obra (1987): Modelos de Carta Comerciais.....	137
4.1.5. Quinta obra (1998): Manual de Modelos de Cartas Comerciais ...	142
4.2. Descrição da organização interna das obras, Introdução e Prefácio.....	147
4.3. O escritório do Século XX e sua funcionalidade.....	149
4.4. Síntese do resultado baseado nas categorias relacionadas	151

**CAPÍTULO V
ATUALIDADE DA LÍNGUA PORTUGUESA NOS MANUAIS
DE CORRESPONDÊNCIAS COMERCIAIS
O PRINCÍPIO DE ADEQUAÇÃO TEÓRICA**

5.0. Introdução	153
5.1. Atualidade da Língua e dos Manuais de Correspondências Comerciais	154
5.2. O gênero textual Carta	163
CONCLUSÃO	167
BIBLIOGRAFIA.....	176

ANEXOS189

- O correspondente comercial, de Álvaro Franco Ribeiro 189
- Novíssimo Manual de Correspondência Comercial, de João Amêndola..... 192
- Manual Prático de Cartas Comerciais, de L.E. Frailey 194
- Modelos de cartas comerciais; cartas às autoridades; memorandos,
telegramas, de Fernando Diniz..... 197
- Manual de Modelos de cartas comerciais, de Manuela M. Rodriguez1 199

INTRODUÇÃO

Certos autores, falando de suas obras, dizem: 'Meu livro, meu comentário, minha história' etc. Isso cheira a burguês com bens de raiz e sempre com um 'meu lar' nos lábios. Andariam melhor dizendo: 'Nosso livro, nosso comentário, nossa história', visto que, em geral, há nisso mais bens alheios do que próprios. (Pascal, Blaise, 1961).

Reflexões epistemológicas – A Escolha

Quando iniciamos as leituras para organizar o nosso trabalho, as duas primeiras obras que escolhemos, dentre tantas, foram a de Laville e Dionne, (1997) *A Construção do Saber* e a de Eco (2004), *Como se faz uma Tese*; a primeira, um manual de metodologia da pesquisa em ciências humanas, voltada a desenvolver no pesquisador a capacidade e habilidade para pesquisar, de maneira leve e prazerosa e chegar ao final com a sensação da missão cumprida, apreciar seus frutos sem grande estresse, preservando os relacionamentos familiares, afetivos e profissionais; a segunda apresenta-se com a segurança e a dosagem de um receituário, dando-nos informações básicas para a elaboração de um trabalho na medida exata ditada pelo bom senso e tendo muito claramente a quem esse trabalho pretende atingir, neste caso, o profissional de secretariado. Para Eco (op.cit: p. 27)

a tese transformada em objeto determinado, material e institucionalmente, como um ritual: a escolha de um tema, a seleção das fontes acessíveis enquanto localização e compreensão, algum método na organização e exposição das idéias, o crivo do orientador, a redação inteligível, a apresentação, a defesa e, na melhor hipótese, algum debate. Em suma, um exercício de obviedades.

Em outras palavras, o importante é fazermos as coisas com gosto e muita consciência. E se escolhemos um tema que nos interessa, se decidimos dedicarmo-nos realmente à pesquisa, veremos que a tese pode ser equiparada a um jogo, como uma aposta, como uma caça ao tesouro. *Há uma satisfação esportiva em dar caça a um texto que não se encontra, há uma satisfação de*

charadista em encontrar, após muito refletir, a solução de um problema que parecia insolúvel. (Eco, op. cit: 173).

As primeiras orientações das obras citadas têm o sentido de levar o pesquisador a perceber um problema em seu meio, imaginar o que poderia ser feito para que ele fosse melhor compreendido, transformar essa inquietação em pergunta, levantar algumas hipóteses, tentar confirmar a validade delas em consonância com a realidade, buscar apoio nas teorias, sair em busca de dados, analisar, tirar as conclusões apropriadas e tentar chegar a um resultado satisfatório, considerando os três níveis de relevância de uma pesquisa: para a área de conhecimento envolvida: a Língua Portuguesa; para o público-alvo a que a pesquisa está voltada, ou seja, o profissional de secretariado, como forma de enriquecer a profissão e a visão de mundo; e, para o pesquisador, algo que lhe dê prazer e lhe traga contribuições pessoais.

Quando ainda esboçávamos as primeiras idéias deste trabalho, na busca de ferramentas teóricas para o estudo, percorremos várias bibliotecas, dentro e fora de São Paulo, colhendo dados no acervo teórico disponível. Ao cabo da leitura de muitas obras, já tínhamos acumulado bom estoque de conhecimento e percebido que muitos serviam para as mesmas coisas; outros, para vários propósitos e alguns outros não tinham qualquer utilidade para o nosso trabalho. Descartados estes últimos, ainda restavam vários, sugerindo, cada um deles, um caminho a percorrer.

Isso gerou uma incômoda dúvida, pois havia muitas boas opções a adotar. Sabíamos que, em cada uma dessas jornadas teóricas, encontraríamos subsídios para o trabalho. Todavia, não nos sentimos com fôlego suficiente para percorrer todos os bons caminhos, pois o máximo que conseguiríamos, nessa ginástica intelectual, seria um desaconselhável sincretismo teórico, possivelmente à custa da acomodação superficial de pensamentos potencialmente inconciliáveis, o que

colocaria em risco princípios que são caros ao exercício científico: a coerência epistemológica, para não sermos muito exigentes.

Não estamos descartando o ecletismo epistemológico, mas há que se reconhecer que entre este e às múltiplas teorias, há muitos “temperos” compartilhados. Não se confunda também essa postura com o dogmatismo, que rejeitamos. Temíamos uma visão fragmentada que, a pretexto de uma abertura à totalidade, se confunde ao tentar acomodar, “no mesmo recipiente” teorias antagônicas e mutuamente excludentes. Reconhecemos que essa preocupação com a teoria adequada talvez seja a principal contribuição intelectual que nos inspirou, nestes anos de estudos visando à defesa de uma tese no nível de doutoramento.

Este trabalho coloca-se no âmbito da Historiografia Lingüística sobre a elaboração de *Manuais de Correspondências Comerciais*, no Brasil da segunda metade do século XX e busca uma contribuição para os estudos que abordam esse tipo de documento. O objetivo é o de examinarmos como esses Manuais, num dado clima de opinião, influenciaram e contribuíram para a categoria profissional e respectivos órgãos de classe. A partir de nossa reflexão, constatamos que esta investigação justifica-se no sentido de explicitar o porquê da existência desses Manuais, até que ponto os autores estavam comprometidos com a Língua Portuguesa, norma culta, levando em conta os momentos político, ideológico, econômico, social e cultural, nos recortes temporais propostos.

Pretendemos fazer uma abordagem analítica, interpretativa e crítica dos Manuais, salientando que o papel do historiógrafo é o de entender determinadas práticas lingüísticas ocorridas no país, no que diz respeito a material produzido para um público da área profissional. Para que isso ocorra, cabe-nos o papel de descrever o processo e a atmosfera de um dado momento histórico; cabe-nos, ainda, a tarefa de interpretar e de oferecer explicação adequada desse dado fato; e mais, cabe-nos estabelecer os procedimentos que sirvam de guia para análise. Esses procedimentos estariam ligados à avaliação particular do objeto a ser estudado.

Uma síntese da visão de mundo desta pesquisadora

O sentido está sempre no viés. Ou seja, para se compreender um discurso é importante se perguntar: o que ele não está querendo dizer ao dizer isto? Ou: o que ele não está falando, quando está falando disso? (Orlandi, 1987:275).

Quando apresentamos o primeiro projeto de doutorado, em dezembro de 2000, dúvidas levaram-nos a refletir, a ponto de revermos e mudarmos o já iniciado e partirmos para algo focalizado por nossa experiência e linha de pesquisa acadêmica, ambas ligadas a interesses desta pesquisadora independentemente de estímulos externos. Portanto, cabia a nós pôr-nos a pesquisar este trabalho, pois tínhamos a consciência de que teríamos um caminho árduo de coleta, pesquisa, leitura e escrita de nosso trabalho.

Consideramos oportuna esta explicação, tendo em vista nossa história profissional ligada a três importantes empresas: Grupos Financeiros Áurea e Crefisul e Sadia; nesta última, como Secretária Executiva Bilíngüe, do Conselho de Administração, onde tivemos a oportunidade de constatar a inexistência de material a servir de referência para essa categoria de profissionais.

Esses questionamentos culminaram com a concepção de Tese dada por Severino (2000:150) como sendo o

tipo mais representativo do trabalho científico monográfico. Trata-se da abordagem de um único tema, que exige pesquisa própria da área científica em que se situa, com os instrumentos metodológicos específicos. Por meio dela, seu autor deve demonstrar capacidade de fazer avançar a área de estudo a que se dedica.

Direcionamos nossa pesquisa para aquele profissional que necessita comunicar-se, no dia-a-dia com o objetivo de trazer contribuições para as inúmeras funções para a empresa visando, principalmente, ao profissional de secretariado, tendo como base as colocações de Severino (2000), quando enfatiza a importância da

tese de doutoramento para o avanço na respectiva área de estudo, não só para a comunidade acadêmica, como também para a categoria profissional.

Como nosso trabalho implica uma volta ao passado e um posterior retorno ao presente, apoiamos-nos teoricamente nos fundamentos da Historiografia Lingüística, entendida como uma maneira, regida por princípios, de escrever tanto a história do estudo da linguagem, quanto a de uma língua particular. Metodologicamente, a prática historiográfico-lingüística sugere a aplicação de três princípios: o da contextualização, o da imanência e o da adequação. Se pelo primeiro busca-se a compreensão dos fatores histórico-contextuais que envolvem um dado documento, pelo segundo, procura-se analisar o documento histórica e criticamente. Por sua vez, pelo princípio da adequação, pretende-se atualizar os resultados obtidos por meio da aplicação dos dois princípios anteriores.

A organização deste Trabalho

Buscamos entender, no cenário brasileiro da segunda metade do século XX, sob uma interpretação historiográfica, até que ponto os autores de *Manuais de Correspondência Comerciais* estavam envolvidos e comprometidos com as melhores práticas administrativas das empresas mais bem conceituadas da época, levando em conta os momentos sócio-político, ideológico, econômico, social e cultural, nos recortes temporais propostos.

Nosso problema de pesquisa nasceu de inquietações profissionais, no que se referem à linguagem rebuscada e artificial, utilizada nas comunicações escritas, das empresas e à contribuição efetiva dos *Manuais de Correspondências Comerciais*, utilizados por executivos e secretários, por décadas. Examinamos em que aspectos os Manuais atualizam a Língua Portuguesa em uso no Brasil e servem de subsídios para a redação técnica utilizada nas empresas.

A nossa hipótese é a de que os *Manuais de Correspondências Comerciais* reproduzem, há décadas, a norma padrão da Língua Portuguesa.

Nossa pesquisa centrou-se nos postulados de Konrad Köerner e Pierre Swiggers, ambos europeus, estudiosos da década de setenta, que nos trouxeram pressupostos teóricos necessários para a pesquisa centrada na Historiografia Lingüística. Como o foco da nossa pesquisa é a Correspondência Técnica utilizada em empresas, cujo material de apoio são os Manuais, sentimos a necessidade de uma teoria da Comunicação Organizacional. Para tanto, baseamo-nos, nos postulados de Gaudêncio Torquato, embora outros nomes de estudiosos da Comunicação estejam também presentes nesta pesquisa, em seu Capítulo II.

Estudo interpretativo, crítico e analítico dos *Manuais de Correspondências Comerciais* que serviram de base para a estruturação da política e estratégia de comunicação das empresas, será desenvolvido, mostrando que o papel do historiógrafo é o de entender determinadas práticas lingüísticas adotadas: no presente caso, no meio empresarial. Para que isso ocorra, temos de descrever o processo e a atmosfera de um dado momento histórico e, ainda, a tarefa de interpretar e oferecer explicação correta desse quadro, e mais do que isso, cabe-nos estabelecer os procedimentos que servirão de guia para a análise.

Dessa maneira, as fontes documentais primárias que serviram de *corpus* para análise foram constituídas e selecionadas por escolha pessoal entre os manuais disponíveis, após acurada pesquisa. A hierarquia utilizada segue a ordem de apresentação, obedecendo à cronologia da sua origem, a saber:

1952: O correspondente comercial, de Álvaro Franco Ribeiro;

1969: Novíssimo Manual de Correspondência Comercial, de João Amêndola;

1978: Manual Prático de Cartas Comerciais, de L.E. Frailey

1987: Modelos de cartas comerciais; cartas às autoridades; memorandos, telegramas, de Fernando Diniz;

1998: Manual de Modelos de cartas comerciais, de Manuela M. Rodriguez.

Acreditamos que as obras relacionadas tenham sido as mais significativas, no eixo Rio-São Paulo e cremos que sejam importantes para a nossa pesquisa. Esclarecemos que sua ordenação obedeceu à ordem cronológica de seu lançamento e de seu aparecimento no cenário profissional.

Assim, o presente trabalho tem por objetivo geral, fundamentalmente, examinar em que medida os Manuais de Correspondências Comerciais, a partir de seu estudo, influenciaram e contribuíram com os profissionais da área, no período compreendido entre 1950-2000. São objetivos específicos desta pesquisa:

- reler e reconstruir os fatos, aos olhos do historiógrafo, a partir da análise das fontes primárias, compostas por 5 (cinco) Manuais editados, respectivamente, em 1952, 1969, 1978, 1987 e 1998, objetivando um estudo interpretativo, crítico e analítico dos Manuais de Correspondências Comerciais que serviram de base para a estruturação da política e estratégia de comunicação das empresas;
- descrever o momento político, social, econômico, ideológico do período que abrange a segunda metade do século XX, levando em conta o Princípio de Contextualização;
- analisar as 5 (cinco) obras considerando-se as dimensões lingüísticas internas e externas da pesquisa, levando em conta o Princípio de Imanência;
- fazer as aproximações necessárias entre os dados colhidos e o modo como hoje são utilizados, objetivando verificar em que medida os *Manuais de Correspondências Comerciais* atualizam a Língua Portuguesa em uso no

Brasil e servem de parâmetro para os profissionais da área empresarial, com base no Princípio de Adequação.

O critério utilizado para a análise do *corpus* selecionado foi o do levantamento das seguintes categorias: **1)** apresentação da organização das obras do *corpus* e reflexões sobre as dimensões lingüísticas; **2)** estabelecimento de uma política de manutenção e preservação dos modelos antigos de correspondências comerciais; **3)** propósito metodológico dos autores das obras analisadas. Essas categorias nortearam a análise dos documentos e isso só foi possível após leitura, seleção, ordenação e comparação dos documentos.

Em vista do exposto e para atender ao que nos propusemos, organizamos nossa Tese em cinco capítulos:

No primeiro capítulo, **HISTORIOGRAFIA LINGÜÍSTICA & HISTORIOGRAFIA & HISTÓRIA**, apresentamos o Quadro Teórico, tecendo considerações acerca da concepção de Historiografia Lingüística, Historiografia e História, cujos conceitos estão intimamente interligados. Apresentamos, também, os princípios metodológicos que orientaram a realização desta tese. Os procedimentos essenciais da metodologia empregada passaram, necessariamente, por duas

referencial teórico na área de comunicação organizacional que desse suporte ao nosso trabalho. Fixamo-nos, principalmente, em Torquato (2002: xviii), que logo na introdução de seu livro afirma que a comunicação integra o escopo das múltiplas formas de designação do poder, sendo ela, como subsistema, um componente do próprio sistema do poder, e outros teóricos que tratam também da Comunicação Organizacional. O que desejamos evidenciar nesse capítulo é a importância da comunicação escrita formal que, por meio dela, uma pessoa convence, persuade, atrai, muda idéias, influi, gera atitudes, desperta sentimentos, provoca expectativas e induz comportamento.

*No terceiro capítulo, **CONTEXTO HISTÓRICO E INTELECTUAL: O PRINCÍPIO DE CONTEXTUALIZAÇÃO**, apresentamos o estudo dos parâmetros externos 'agente' e 'produto', ou seja, aspectos específicos dos documentos selecionados como fontes desta pesquisa. Traçamos um perfil histórico, que possibilitou tecer o clima de opinião, da segunda metade do século XX. Um recorte é sempre necessário, sob pena de perder o foco, o que nos levou a privilegiar aspectos referentes ao segmento empresarial, objeto deste trabalho. Dessa maneira, procuraremos abranger o clima de opinião em que o corpus está envolvido e colocar em prática o primeiro princípio da HL, a saber: o da Contextualização. Esse capítulo apresenta o contexto no qual se insere a produção de Manuais de Correspondências Comerciais nas cidades de São Paulo e Rio de Janeiro, com repercussão em diversas cidades brasileiras.*

No quarto capítulo, **LÍNGUA PORTUGUESA NOS MANUAIS DE CORRESPONDÊNCIAS COMERCIAIS: O PRINCÍPIO DE IMANÊNCIA**, procuramos oferecer uma visão geral dos princípios apresentados por K. Köerner (1996): o da contextualização histórica e intelectual, da imanência e da adequação teórica. Trataremos da tipologia de cartas tradicionalmente apresentadas pelos Manuais, elencando os procedimentos para a elaboração da análise das fontes primárias e secundárias, sob a perspectiva dos seus conteúdos e contextos de

produção, tais como: a forma de apresentação e os temas tratados nos documentos, os dados de edição e o público-alvo.

No quinto capítulo, **ATUALIDADE DA LÍNGUA PORTUGUESA NOS MANUAIS DE CORRESPONDÊNCIAS COMERCIAIS: O PRINCÍPIO DA ADEQUAÇÃO**, será dedicado ao princípio da Adequação Teórica e Intelectual, no qual os dados colhidos relativamente às questões históricas e lingüísticas serão estudados a partir de uma perspectiva atual. Nele será possível perceber como muito do conteúdo dos *Manuais de Correspondências Comerciais*, bem como da forma como foram escritos mantêm-se em nossos dias.

Na **CONCLUSÃO**, retomamos o tema e a trajetória de nossa pesquisa e apresentamos os resultados obtidos por meio da análise dos documentos, no capítulo V. É apenas um marco a interromper um trabalho que poderá ser retomado e expandido por outros pesquisadores, já que a pesquisa não se encerra com os resultados aludidos.

Além disso, apresentamos a bibliografia consultada, dividida em três partes: a primeira refere-se às fontes primárias, elementos fundamentais para a pesquisa; a segunda faz referência às fontes secundárias, não menos importantes, também, para a análise e a terceira, as demais obras consultadas durante o processo de elaboração desta Tese.

Sabemos da dificuldade de servir a dois senhores: a comunidade acadêmica e o pragmatismo comercial; o primeiro visa a cumprir as regras rigorosas dos trabalhos científicos; o segundo preza o imediatismo, menos acostumado ao confronto tão específico com a realidade. Quanto aos seus propósitos, entretanto, esta Tese acredita possuir esse duplo caráter.

CAPÍTULO I

HISTORIOGRAFIA LINGÜÍSTICA & HISTORIOGRAFIA & HISTÓRIA

1.0. Introdução

Apresentamos, neste capítulo, o Quadro Teórico e considerações acerca da concepção de Historiografia Lingüística, Historiografia e História, a metodologia proposta, a periodização e os critérios utilizados para a seleção das fontes que orientam este trabalho. Pensar a Historiografia Lingüística é, sem dúvida, pensar antes de tudo a Historiografia, propriamente dita. A história da Historiografia veio de tempos remotos, quando a narrativa dos acontecimentos políticos e militares era exposta como sendo a história dos grandes homens da época. Nos dias de hoje, o diálogo entre as ciências é a marca da produção de conhecimento científico. Essa postura, mais flexível, faz ruir a pretensão de verdade absoluta, construindo o que Köerner (1995) chama de “cadeia espiral de conhecimento”. Disso decorre que a ciência busca não mais leis imutáveis, infalíveis, absolutas; mas descrições, explicações, interpretações de condições, causas e conseqüências.

1.1. A Historiografia Lingüística (HL) como abordagem de pesquisa

Nossa pesquisa centrou nos postulados da Historiografia Lingüística que se apresenta segundo Köerner (op.cit.:13), como uma maneira de reescritura dos fatos da história da língua e que envolve questões de periodização, de contextualização e de identificação de diferentes fases de desenvolvimento em um quadro de trabalho particular ou em períodos de tempo mais amplos, e lida ainda com questões relativas ao papel dos fatores externos na aceitação ou rejeição de um referencial teórico.

A Historiografia Lingüística (doravante HL), teve seu campo definido como ciência há quase três décadas, tendo a França como seu país de origem, e uma estreita ligação com a História, desenvolvendo-se e ganhando sustentação em outros centros mundiais de pesquisa. Aqui no Brasil, sua institucionalização é mais recente, datando de 1994 o seu credenciamento. A característica primordial da HL é registrar os acontecimentos, os feitos humanos tomados em sua totalidade, dando a ela caráter interdisciplinar, já que busca auxílio junto a outras disciplinas.

A HL está fortemente ligada à História e é a partir do Iluminismo, que ocorre a primeira mudança. Naquela época, século XVIII, vários pensadores de diferentes países europeus começaram a preocupar-se com o que era denominado de história da sociedade, ou seja, um tipo de narrativa que não mais se limitava ao relato das guerras e das políticas, mas, sim, com as leis do comércio, o moral e os costumes, chegando mesmo à reconstrução de comportamentos e valores do passado, integrando às narrativas políticas, uma história sociocultural.

Esse clima estendeu-se ao século XIX, quando várias vozes até entraram em discordância, com paradigmas alternativos, tentando buscar mais do que os simples relatos de guerras e de eventos políticos. O próprio Marx, (apud Burke,1997:19), *segundo sua visão histórica, as causas fundamentais da mudança histórica deveriam ser encontradas nas tensões existentes no interior das estruturas socioeconômicas.*

Até o final do século XIX, o modelo dominante de narrativa histórica, ou seja, aquele modelo de narrativa apenas de fatos políticos e de guerra, principalmente a econômica, era contestado abertamente, também pelos seguidores da recém disciplina, a Sociologia. Abrindo discussões acerca da natureza da história narrativa, exclusivamente, de acontecimentos políticos. Dessa maneira, vários paradigmas conviviam concomitantes, ainda que a voz mais forte era a de que a eterna preocupação com fatos políticos, individuais e cronológicos deveria ser

derrubada, dando margem aos estudos socioeconômicos e de costumes, principalmente.

Assim, a HL constitui-se como ciência emergente no âmbito da Lingüística e não se confunde com a História da Lingüística e nem com a História das Idéias Lingüísticas, embora essas áreas de conhecimento estejam estreitamente interligadas. A HL parte do princípio de que a língua, enquanto processo histórico-cultural, em sua função de interação social, como processo e produto da atividade histórica do homem torna-se simultaneamente veículo e expressão de dados socioculturais que pressupõem um olhar histórico. Ao resgatar o passado por meio de documentos da época, Nascimento (2005: 15-16) afirma que

a HL permite-nos sistematizar lingüisticamente os dados do passado, tornando-os memória, ao mesmo tempo em que se abre ao homem para reconstituir no/pelo documento os fatos passados, impossíveis de reconstituição pelo processo de memorização. Isso posto, fica evidente que a HL visa a oferecer um modelo teórico que dê conta de descrever e explicar o lingüístico e o histórico organizados no documento...É importante afirmar que, pela HL, de modo particular, por sua atitude multidisciplinar e por sua preocupação hermenêutica, podemos identificar, no documento, as pistas que podem revelar melhor a sociedade, o homem e a língua.

Concordamos com Nascimento, ao afirmar que a adoção da inter e multidisciplinaridade é capaz de descrever, explicar e interpretar a articulação lingüística, trazendo novas perspectivas de estudos aos pesquisadores e constituem fatores determinantes para a consolidação da HL que se tornou um campo maduro de esforço acadêmico devido ao interesse de pesquisadores no assunto, principalmente, a partir da *Primeira Conferência Internacional sobre a História das Ciências da Linguagem*, ocorrida no Canadá, em 1978. Portanto, o comportamento interdisciplinar torna-se fundamental para uma pesquisa historiográfica, visando a gerar novos conhecimentos.

1.1.1. Os princípios historiográficos de Köerner

Köerner, juntamente com Pierre Swiggers, ambos europeus, estudiosos da década de 70, do século XX, lançaram vários trabalhos trazendo-nos os pressupostos teóricos necessários para pesquisa centrada na HL, cujo foco inicial está no escrever a história do estudo da linguagem, especialmente dos estudos lingüísticos, como podemos verificar em sua obra "*Concise History of the Language Sciences: from the Sumerians to the Cognitivists*" (1976), Köerner sugere os três seguintes princípios, os quais, reconhecidamente, vão além da questão da metalinguagem: o primeiro, diz respeito ao estabelecimento do 'clima de opinião' geral, da época em questão, pois as idéias lingüísticas nunca se desenvolvem independentemente de outras correntes intelectuais. Algumas vezes, a influência da situação sócio-econômica e mesmo política deve, também, ser levada em consideração. Essa primeira orientação pode ser chamada de 'princípio da contextualização'.

O estabelecimento do 'clima de opinião' do período em que o fato analisado ocorreu, reforçando a tese de que *Linguistic ideas have never developed independently of other intellectual currents of the time* (op.cit.:13), leva-nos a perceber que o espírito da época sempre deixou suas marcas no pensamento lingüístico. O próximo passo que o historiógrafo da língua deve dar consiste no esforço para se estabelecer um completo entendimento, ambos, histórico e crítico, talvez mesmo filosófico do documento em questão.

A estrutura geral da pesquisa, bem como da terminologia utilizada no texto, precisa ser definida internamente e não com referência à moderna doutrina lingüística. Esse passo pode ser chamado de 'princípio de imanência.' O estabelecimento de um entendimento completo, histórico, crítico e filosófico, do documento em questão, abstraindo-se, o máximo possível, do conhecimento lingüístico do pesquisador e dos comprometimentos lingüísticos atuais, para que a

estrutura geral da teoria sob pesquisa e a terminologia utilizada no texto sejam definidas internamente e não com referência à moderna doutrina lingüística, com relação a esse segundo princípio¹.

O terceiro princípio só deverá ser utilizado depois que os dois primeiros forem devidamente cumpridos, pois o historiógrafo tem, nesse momento, condições de se aventurar a fazer aproximações modernas do vocabulário técnico do texto visando a uma análise sem distorções de suas idéias e intenções. Somente depois que os dois primeiros princípios tiverem sido seguidos, de modo que um dado pronunciamento lingüístico tenha sido entendido dentro de seu contexto histórico original, é que o historiógrafo pode se aventurar a introduzir aproximações do vocabulário técnico e estrutura conceitual apresentada na obra em questão. Esse último passo Köerner chama de 'princípio da adequação teórica.' Para este estudioso, o historiógrafo precisa alertar o leitor para o fato de as aproximações terminológicas terem sido introduzidas; em outras palavras, o que está sendo realmente feito, tem de ficar explícito e claro.

Se somente esses três princípios, isto é, contextualização histórica e intelectual, análise do texto em seu contexto de produção e uma clara identificação das ferramentas utilizadas forem adequadamente levados em consideração, é esperado que distorções de idéias e intenções de lingüistas, filósofos da linguagem ou gramáticos do passado sejam evitadas.

Ao propor esses princípios Köerner não está desconsiderando que haja outros interesses legítimos em teorias passadas. Ele cita, como exemplo, a obra dos *Modistae* do período medieval, e assume que não teria argumento com alguém interessado em estudar a referida obra, porque os pesquisadores que se

¹ "...the general framework of the theory under investigation as well as the terminology used in the text must be defined internally and not with reference to modern linguistic doctrine. This consideration may be called the 'principle of immanence'.

debruçaram nela podem ter sido os primeiros a conferir um *status* teórico à gramática e porque *a gramática especulativa deles parece satisfazer a moderna exigência de adequação explanatória*, pelo menos desde que não seja apresentado como história. Köerner se diz aliviado - e demonstra isso em seu texto - em fazer tal afirmação por estar seguro que *a necessária reserva metodológica não é para identificar as definições antigas com as modernas, mas apenas para considerar a significativa afinidade destacando ambas as definições*” (Köerner, *op.cit.*:32).

Nascimento (2005:23) complementa que a proposta de operacionalização desses três princípios, postulados por Köerner, determina um conjunto de passos metodológicos para a HL. O requisito básico dessa metodologia visando à análise de documentos dá a entender que o historiógrafo da língua precisa estar atento a todos os aspectos que possam levá-lo a um profundo entendimento do seu conteúdo.

Finalizando esse item, ressaltamos a importância de o historiógrafo seguir atentamente os três princípios sugeridos por Köerner, para que a pesquisa historiográfica atenda às necessidades e contribua para a comunidade acadêmica, bem como para os demais fins a que ela se propõe.

1.1.2. Os quatro tipos distintos de se escrever a Historiografia Lingüística, na visão de Konrad Köerner

Fazendo uma retrospectiva sobre a história escrita da lingüística, desde os anos 1880, para Köerner (1976) é possível discernir três tipos distintos, cada um associado a motivos específicos para o engajamento em tal atividade e cada um acontecendo em períodos determinados, no desenvolvimento da ciência. São eles:

Primeiro há o tipo de história escrita em uma época em que uma geração em particular ou um indivíduo representando as idéias, crenças e compromissos de sua geração, até um significativo e determinado ponto, está convencido de que um objetivo desejado foi atingido e que a obra subsequente, no campo, estará principalmente preocupada com o que Kuhn (1962) referiu-se como 'operações de lavagem.'Essas referências partiram do princípio de que o esboço teórico do trabalho tinha sido suficientemente mapeado para que qualquer membro da comunidade científica conduzisse suas pesquisas e que não havia mais nenhuma necessidade de uma revisão da metodologia ou da abordagem do assunto sob análise; eles estavam resumindo histórias que viram a evolução do campo crescendo de uma maneira mais ou menos unilinear.

Neste primeiro tipo, nota-se uma convergência com o que Köerner (1995) trata de '*Continuidade de um Paradigma*'. Há uma concordância com o modelo vigente, requerendo apenas aspectos de complementaridade;

O segundo tipo de atividade da escrita da história pode ser caracterizado pela intenção, por parte de um indivíduo, representando um determinado grupo, para lançar uma campanha contrariando pontos de vista apoiados e doutrinas que ainda prevalecem. Para Köerner, nesse segundo tipo de atividade é formado por uma nova geração de estudiosos ávidos por revelar que suas realizações ultrapassaram aquelas conseguidas no campo e que suas teorias substituíram aquelas ensinadas pela geração de lingüistas que o antecedeu.

A reivindicação, em favor da descontinuidade é que caracteriza este tipo de atividade e o livro de Delbruck (apud Köerner: 1995) é o primeiro exemplo de seu esforço. Este segundo tipo é o que Köerner (ibid) trata como *interrupção de um modelo*. Percebe-se uma crítica em relação ao modelo vigente, chegando, muitas vezes, à contestação.

Para Köerner, nenhuma pesquisa comparável, foi escrita nos anos 1930 ou 1940,

que os pesquisadores tendem a refutar os trabalhos realizados até então, havendo uma ruptura de paradigma.

Visto que nossa pesquisa centrou-se nos fundamentos da HL e que buscamos estabelecer as linhas da investigação; visto que várias leituras foram necessárias para traçar o percurso historiográfico do período recortado, fez-se necessária também, a pesquisa em autores brasileiros. Assim selecionamos a obra de Altman (1998) para complementar a nossa tese. Segundo esta autora, fora do Brasil, a HL tem seu campo definido como ciência há quase três décadas, tendo a França como seu país de origem, e uma estreita ligação com a História, desenvolvendo-se e ganhando prestígio e sustentação até em outros centros de pesquisa do mundo; enquanto que, em território brasileiro, sua institucionalização é mais recente, datando de 1994. Altman (op.cit.:24) afirma que

A atividade historiográfica que ambiciona compreender os movimentos em história da ciência presume, inevitavelmente, uma atividade de seleção, ordenação, reconstrução e interpretação dos fatos relevantes para o quadro de reflexão que constrói o historiógrafo. Não se trata, pois de incluir quaisquer fatos passados, só por serem passados. Deste ponto de vista, arbitrariedade do investigador que seleciona nomes, fatos e datas encontra seu limite na consciência e na coerência da rede de relações estabelecida entre eles.

Assim, consideramos que a tarefa do historiador e do historiógrafo não pode ser a mesma: ao primeiro cabem as investigações que o levarão à descrição do processo; ao segundo, cabe a tarefa de trazer descobertas empíricas para interpretá-las e oferecer explicação adequada a cada fato. Se a História dá conta da narrativa dos acontecimentos, a Historiografia, por sua vez, registra os acontecimentos sem problematizá-los e sim interpretá-los à luz do clima de opinião, do contexto da época.

Enquanto a história da escrita do Tipo I pode parecer mais favorável, na medida em que ele parece representar relatos triviais (embora, para Köerner, não se possa ter muita certeza disso), o Tipo II pode ser mais bem descrito, como propagandístico em naturalidade; o exemplo mais bem sucedido deste tipo é a obra de 1966, *Cartesian Linguistics* de Chomsky (apud Köerner:1995).

Há um terceiro tipo de Historiografia Lingüística que não visa, nem a defender uma determinada estrutura ou 'paradigma,' nem a tentar arranjar um argumento a favor de uma revolução científica, dentro da ciência. Esse tipo pode ocorrer a qualquer tempo, no desenvolvimento de um campo específico de pesquisa, uma vez que seu objetivo fundamental é menos faccioso do que nos outros dois exemplos e, freqüentemente, mais holístico em atitude, embora a motivação da obra possa ser pessoal.

O melhor exemplo, citado por Köerner, é a obra de 1955, *Sprachwissenschaft*, de Aren (Köerner: 1976), na qual foi feita uma tentativa de delinear o desenvolvimento do pensamento da lingüística ocidental, das primeiras discussões dos gregos a respeito da natureza da linguagem para a obra lingüística contemporânea, certamente com uma visão indicando, não somente que a ciência percorreu um longo caminho para ganhar aquela compreensão, que é agora apoiada, e os métodos que foram desenvolvidos, mas também que eles foram construídos com base nas descobertas das gerações de lingüistas que os precederam e que se deve muito mais a esses estudiosos.

Enquanto esta maneira do Tipo III de apresentar a Historiografia Lingüística possa muito bem ter sido o resultado de uma opção muito pessoal de Köerner, parece que ela expressa o esforço de toda uma geração de estudiosos, especificamente a reconstrução de uma disciplina, depois de sua quase total destruição, através de uma guerra mundial. Considerado dessa forma, o livro de 1924, de Pedersen (Köerner: 1976), pode muito bem ser incluído na terceira categoria, na medida em

que ele buscou restabelecer uma tradição lingüística que, a seu ver, poderia continuar a servir como uma base sólida para obras subseqüentes.

Nossa pesquisa privilegiou o Tipo III, já que esse Tipo acata todo trabalho realizado anteriormente, e serve de referencial para todos aqueles que se dedicam à pesquisa e também para nós que pudemos avançar em nosso trabalho. O desenvolvimento da ciência processa-se em duas fases: a da ciência normal; e a da ciência revolucionária. A primeira é a ciência dos períodos em que o paradigma é unanimemente aceito, sem qualquer tipo de contestação, no seio da comunidade científica. O paradigma indica à comunidade o que é interessante investigar, como levar a cabo essa investigação, impondo como que um sentido ao trabalho realizado pelos investigadores e limitando os aspectos considerados relevantes da investigação científica; a segunda, tem postura oposta, ou seja, há uma revolução nas idéias científicas.

Outros motivos, muitas vezes não-lingüísticos, exerceram o seu papel na apresentação da história da disciplina, de uma maneira ou de outra. Assim, condições socioeconômicas particulares, acontecimentos históricos ou situações políticas tiveram, muitas vezes, uma influência considerável na motivação para se escrever a história de uma ciência específica ou a aceitação de um desenvolvimento teórico aparentemente novo de pesquisa ou modo de pensamento - e a esse respeito, histórias da lingüística falharam em aumentar a conscientização dos pesquisadores a respeito do impacto de assuntos ou eventos exógenos, em relação ao campo. Cabe, aqui, ressaltar, mais uma vez, a importância do 'clima de opinião', como um dos princípios apregoados por Köerner para o desenvolvimento de uma boa e consistente pesquisa.

Apesar do respeito que os estudiosos possam ter pelas obras do terceiro tipo, particularmente a *Problemgeschichte*, de Arens, alguns sentiram, ainda, a necessidade de um quarto tipo de escrita-da-história (Köerner 1976 [1972]); Este

quarto tipo, agora referido como 'historiografia lingüística' afirma que a HL não deveria ser *meramente subserviente à ciência*, mas assumir uma função comparável àquela da história da ciência para o cientista natural. Resumindo, enquanto reconhece a importante distinção entre narração cronológica e história, que é creditada a Benedetto Croce (op.cit.: 21), estudiosos da Historiografia Lingüística, no início dos anos 1970, avançaram um passo ao distinguirem a história da historiografia.

Köerner (1995) considera que muito trabalho ainda será necessário para se estabelecer a HL que leve à adoção de uma estrutura amplamente aceita para conduzir pesquisa histórica, lidando com o assunto genericamente descrito como estudo lingüístico. Ao mesmo tempo, com a disponibilidade, agora, de três prestigiados jornais dedicados à Lingüística, *Historiografia Lingüística* (Amsterdam 1973/74), *Histoire-Epistémologie-Langage* (*História-Epistemologia-Linguagem*), (Paris 1979) e *Beiträge zur Geschichte der Sprachwissenschaft* (Münster, 1991), dentre tantos outros, há razões para se acreditar que o nível de estudo nessa área continuará a melhorar e que os princípios da historiografia lingüística se tornarão parte integrante da conscientização geral e da prática de pesquisa da maioria dos estudiosos, que dela se utilizar.

1.1.3. Panorama da História da Lingüística

Tradicionalmente, reconhece-se como História da Lingüística todos os estudos a partir da tradição greco-latina, passando pelos da gramática especulativa da Idade Média e pelas gramáticas do Renascimento. Os séculos XVIII e XIX, conhecidos como o 'período da cientificação' dos estudos lingüísticos, trazem trabalhos sobre a HL. Köerner (1982) afirma que novos esforços e estudos mais aprofundados da História da Lingüística surgiram, nos anos 1960, começando com a obra de Paul Diderichsen (1905-64), sucedida por obras tais como, Leroy (1963), Lepschy (1966), Robins (1967), Coseriu (1969, 1972), e outros. Em sua grande maioria,

essas obras basearam-se, sem crítica, em relatos anteriores e raramente, de acordo com Köerner, se aventuraram em questões de método historiográfico ou tocaram em assuntos relacionados à filosofia da ciência, exceto, talvez, por uma menção à obra de Kuhn, de 1962.

A obra de Kuhn desencadeou um terremoto na filosofia da ciência e inaugura um discurso inovador, que privilegia os aspectos históricos e sociológicos na análise da prática científica. Seu trabalho fundamenta-se em fatores externos, que nada têm a ver com a racionalidade científica e que contaminam a própria prática científica. De acordo com a teoria central de Kuhn, o conhecimento científico não cresce de modo cumulativo e contínuo. Ao contrário, esse crescimento é descontínuo, opera por saltos qualitativos, que não se podem justificar em função de critérios de validação do conhecimento científico. Esses saltos qualitativos ocorrem nos períodos de desenvolvimento científico, em que são questionados e postos em causa os princípios, as teorias, os conceitos básicos e as metodologias, que até então orientavam toda a investigação e toda a prática científica.

O conjunto de todos esses princípios constitui o que Kuhn chama 'paradigma emergente'. Procurando ser fiel ao autor, utilizamos o conceito de paradigma em dois sentidos fundamentais. Num sentido lato, o paradigma kuhniano refere-se àquilo que é partilhado por uma comunidade científica, será uma forma de fazer ciência, uma matriz disciplinar. Uma comunidade científica caracteriza-se pela prática de uma especialidade científica, por uma formação teórica comum, pela circulação abundante de informação no interior do grupo e pela unanimidade de juízo em assuntos profissionais.

Em sentido particular, o paradigma é um exemplar; é um conjunto de soluções de problemas concretos, uma realização científica concreta que fornece os instrumentos conceituais e instrumentais para a solução de problemas. O paradigma é, neste sentido, uma 'concepção de mundo' que, pressupondo um

‘modo de ver’ e de ‘praticar’, engloba um conjunto de teorias, instrumentos, conceitos e métodos de investigação; noutro caso, o conceito é utilizado para significar um conjunto de “ ‘realizações científicas concretas’ capazes de fornecer *"modelos dos quais brotam as tradições coerentes e específicas da pesquisa científica"*.

Para Köerner (1995), outra indicação de que a Historiografia Lingüística tornou-se um campo maduro de esforço acadêmico é a sua profissionalização. Ele cita vários trabalhos desenvolvidos, como, por exemplo, em 1978, a *Primeira Conferência Internacional* sobre a História das Ciências da Linguagem (PCIHL) teve lugar em Ottawa, Canadá, no mesmo ano em que a *Société d'Histoire et d'Épistémologie des Sciences du Langage* (Sociedade de História e de Epistemologia das Ciências da Linguagem) foi fundada, em Paris. Em 1984, a Sociedade Henry Sweet para a História das Idéias Lingüísticas foi estabelecida, em Oxford, e diversas sociedades internacionais e regionais similares foram fundadas, desde então; por exemplo, a Sociedade Norte Americana para a História das Ciências da Linguagem, que foi fundada no final de 1987.

Outros indicadores da maturidade na abordagem do assunto são o fato de muitos estudiosos terem começado a mostrar um grande interesse em questões de método e epistemologia da Historiografia Lingüística, que teve sua primeira discussão organizada na década de sessenta, quando a obra *The Structure of Scientific Revolutions*, de Thomas S. Kuhn, começou a produzir seu impacto na História da Lingüística.

Para Köerner (1995), *é absolutamente válido que os historiógrafos da língua, procurem orientação e modelos fora de seu campo. É importante compreender, entretanto, que pela natureza específica do objeto de pesquisa, isto é, teorias da linguagem e sua evolução através do tempo, elas precisam encontrar sua própria forma, metodologia e epistemologia, e não podem esperar para aplicar métodos e conclusões de outros campos.* Isso quer dizer tornar-se totalmente independente.

É importante ir um passo adiante e diferenciar história de historiografia. Poucos tratamentos da lingüística escritos no final do século XX destacaram uma orientação utilizável, de acordo com a qual o pesquisador do campo devesse e pudesse operar, sem repetir as falhas, erros e distorções de relatos passados. Para o estabelecimento do pensamento de uma historiografia lingüística é preciso que se diga que não basta, absolutamente, ser muito bem versado em matéria de lingüística, para que alguém possa se considerar um estudioso da área.

Köerner (1995: 32) falou a respeito da 'dupla especialidade,' com a qual o historiador de uma dada ciência precisa contar, especificamente, *além do conhecimento específico de um domínio científico ele tem de ter um domínio amplo da história intelectual (embutida na matriz da história geral)*. O historiógrafo da língua, entretanto, precisa mais do que dessa dupla especialização, que deve ser considerada como a condição fundamental para que qualquer pessoa que se envolva com a pesquisa de eventos do passado, no desenvolvimento da lingüística.

Não há dúvida de que o estabelecimento da base fundamental de uma historiografia lingüística, um campo de averiguação, em prol do restabelecimento dos fatos mais importantes do passado lingüístico e explicando as razões para as mudanças de direção e para possível descontinuidade, coloca exigências em termos de escolaridade, amplitude de abrangência e profundidade de aprendizado, exigindo um conhecimento quase enciclopédico, por parte do pesquisador, dada a natureza interdisciplinar dessa atividade. Além disso, ela exige uma capacidade de síntese, uma aptidão para destilar a essência, da quantidade de fatos empíricos que pode ser juntada aos poucos, das fontes originais.

Köerner (1995; 47) diz, em outras palavras que, para utilizar uma diferenciação contemporânea, a Historiografia Lingüística tem de ser 'orientada para a teoria' e não 'orientada para dados', embora, muita leitura das fontes originais precise

ainda ser desenvolvida a fim de se estabelecer adequadamente os fatos básicos no desenvolvimento da ciência. Ainda segundo esse estudioso,

isso não tem sido feito, em nível satisfatório, mesmo no século XIX, no qual lingüistas ocidentais construíram, quer falando dos Neogramáticos e sua obra, ou daquelas tendências lingüísticas que sucederam as idéias de Humboldt, de linguagem e mente, uma tradição que quase não foi reconhecida, em sua completa abrangência.

À época, o livro de Kuhn (1962) teve um impacto considerável no debate, que resultou na maior parte das discussões focando a questão de se saber até que ponto a obra *Revoluções científicas* de Kuhn poderia fornecer uma orientação útil ao historiador. Essa discussão parece ter diminuído, durante o final da década de 1970, possivelmente, segundo Köerner, (op.cit.: 44) em razão do trabalho de Percival (1976), que era contrário à busca de 'paradigmas' em lingüística, sem, entretanto, oferecer qualquer caminho alternativo.

Há uma série de razões para que as idéias de Kuhn tivessem sido adotadas por vários cientistas sociais e comportamentais, embora o livro de Kuhn tivesse sido concebido para as ciências naturais, particularmente, a física teórica. Elas incluem a falta de familiaridade com a obra de outros filósofos e historiadores, antigos ou contemporâneos, falta de precisão em muitas das definições de Kuhn (dando margem a diferentes interpretações de seus argumentos) e sua ênfase na dinâmica social envolvida em tais mudanças, que apelavam especialmente a cientistas sociais. Em outras palavras, pode ter sido, em parte, por causa da divulgação do livro de Kuhn, que ele próprio tenha se tornado paradigmático.

Outra razão para o sucesso do livro de Kuhn, dentre as ciências sociais, parece ser devida ao fato de que uma série de ingredientes de sua obra, incluindo o conceito de 'paradigma', ter se originado nas ciências intelectuais. Para Kuhn, *o cientista normal é um homem que busca provar a si mesmo e aos colegas de*

profissão que é um perito na resolução de um quebra-cabeça, cujo desfecho o paradigma já antecipou. Khun traz para o debate, uma base sociológica até então desvalorizada e esquecida, que poderá explicar por que os *cientistas muitas vezes agem como se estivessem mais interessados em impedir o progresso científico do que em promovê-lo*, boicotando o nascimento de revoluções científicas e ao mesmo tempo dando guarida a teorias desprovidas de cientificidade.

Prosseguindo nossas leituras, os anos oitenta assistiram a uma variedade de estudos, oferecendo linhas opcionais de conduta historiográfica, entrando no debate sobre a abordagem apropriada à história da lingüística. Até o início dos anos 1990, não havia sido estabelecida uma base comum, a respeito de como se proceder relativamente à Historiografia Lingüística. Em consequência, algumas das posições e propostas que têm sido feitas por vários autores fora da lingüística e de sua história são analisadas antes que uma variedade de considerações seja oferecida, dentre as quais pesquisa na história das ciências da linguagem.

1.2. A Historiografia: após a Nova História

A Nova História afirma que não existem objetos privilegiados para a investigação em história, que não existe uma hierarquia entre “mais importante” e “menos importante”. Interessou-nos, por tais razões, procurar especificar o espaço que a Nova História ocupa no interior da história geral da historiografia. (Silva, 2001: 312).

Para Boaventura Santos (1996: 22), o conhecimento científico mudou de aspecto no século XX: em vez da eternidade, a história; em vez do determinismo, a imprevisibilidade; em vez do mecanicismo, a auto-organização; em vez da necessidade, a criatividade e o acidente. Percebe-se nesse movimento um processo de mudança de paradigma, uma vez que se passa a questionar o conceito de lei e de causalidade, questiona-se, ainda, a fronteira existente não só entre os objetos, mas entre esses e o sujeito que se propõe conhecê-los; além disso, há uma mudança de foco no que diz respeito ao conhecimento científico:

em vez de se priorizar sua forma, prioriza-se seu conteúdo, o que implica uma mudança do aspecto quantitativo para o qualitativo.

A história da *Historiografia* remonta à antiguidade, como dito anteriormente, quando os acontecimentos políticos e militares são expostos como sendo a história dos grandes feitos da época e essa concepção vai se estender até o Iluminismo, no século XVIII, quando ocorre a primeira mudança. Essa mudança acontece lentamente e se estende até o final do século XIX. É um período em que vários paradigmas convivem, ainda que a voz mais forte seja a de que a eterna preocupação com fatos políticos, individuais e cronológicos deva ser derrubada, dando margem aos estudos socioeconômicos e de costumes, fundamentalmente.

Na época, vários pensadores começam a se preocupar com a história das comunidades sociais, ou seja, com um tipo de narrativa que não mais se limitava ao relato das guerras e das políticas, mas, sim, com as leis do comércio, os costumes e o cotidiano de uma comunidade.

Estreitamente ligada à História, a Historiografia, ao longo de sua trajetória, passa por um processo de adaptação aos modelos que nortearam os estudos históricos. Estudiosos que tiveram uma forte interferência no pensamento interdisciplinar do historiador são os criadores dos *Annales*, Lucien Febvre e Marc Bloch, que publicaram matéria sobre a história econômica e social, em 1928. O principal objetivo dos editores, Febvre e Bloch, era o de difundir os artigos a favor de uma nova abordagem interdisciplinar da história. Estes estudiosos interferiram no pensamento interdisciplinar que o historiador deveria ter. Tornaram-se grandes colaboradores na Universidade de Estrasburgo, em 1920 e, habitualmente, promoviam discussões das quais participavam psicólogos e sociólogos, com o objetivo de difundir os artigos a favor de uma nova abordagem interdisciplinar da história, assim como buscar um método para a História.

A principal proposta do programa dos *Annales* foi a interdisciplinaridade. Apesar de suas divergências e descontinuidades, fizeram uma história sob a influência das ciências sociais. A grande mudança epistemológica foi a nova representação do tempo. Essa aproximação da história com as ciências sociais teria se dado em três momentos:

1º) a história toma conhecimento das ciências sociais que emergem com uma ou outra temporalidade. Este primeiro momento tem como expoentes Febvre e Bloch;

2º) a constatação dos novos historiadores de que a cooperação interdisciplinar só seria possível se houvesse um rompimento com a representação do tempo histórico tradicional. Temos aqui a influência de Braudel;

3º) os novos historiadores combatem, buscando uma nova representação do tempo histórico que possibilitasse a colaboração com as ciências sociais. Este terceiro momento sofre a influência de André Burguière, Jacques Revel e Jacques Le Goff.

Para os *Annales*, o homem é resultado, objeto, feito pela história. Os historiadores dos *Annales* introduziram a abordagem da repetição em um conhecimento limitado à irreversibilidade humana. O historiador procurará constatar e reconstruir articulações de durações. A história torna-se reversível e simultânea, mas nem por isso o homem deixou de fazer história. Os *Annales* não abandonaram o estudo da mudança, eles apenas incluíram a permanência em suas pesquisas.

A história sofreu uma modificação profunda em seu campo de análise. Os historiadores de *Annales* darão ênfase à região “não acontecimental”, ao mundo mais

estruturado. A história será feita de pesquisa, teoria e cálculo que limitam a ação livre. Os *Annales* enfatizarão a massa e os grandes acontecimentos, deixando de lado o particular, o subjetivo. A história teve de se renovar quanto às técnicas e métodos. A renovação dos objetos exigirá a mudança no conceito de fonte histórica. A documentação será relativa ao campo econômico – social – mental.

O arquivo do historiador renova-se e as técnicas de processamento ficam mais sofisticadas e complexas, pois a história é feita com documentos e algo mais do que apenas vestígios da passagem do homem. A função do historiador é analisar e construir esses processos históricos, pois ele não recebe esses fatos passivamente dos documentos. A realidade do passado não é fixa e definitiva. A grande renovação teórica propiciada pela construção do tempo histórico pelos *Annales* foi a história-problema, pois esta se opõe ao caráter narrativo da história tradicional. A organização da pesquisa é feita pelo problema que a suscitou. Este vai guiar na seleção dos documentos, e na construção das séries de eventos relevantes para a construção das hipóteses.

Febvre define essa história intelectualista como um estudo “cientificamente conduzido”. Essa nova história reabre constantemente o passado em vez de reconstruí-lo. Devido à “história-problema” o historiador mudou de posição e disposição, pois a história passou a ser “comunicável” criando, assim, condições de uma “intersubjetividade”. Com relação ao tempo histórico a Escola dos *Annales* é considerada inovadora porque rompe com a revolução da modernidade. Eles puseram fim a uma fase de aceleração e inauguraram outra de desaceleração.

O tempo histórico de *Annales* é uma racionalização da finitude, um distanciamento da mudança. É um momento e revisão do passado. Para Silva (2001: 27), *existem provavelmente muitas outras maneiras, muitos outros caminhos para se lidar com a temporalidade. Esta disciplina a que chamamos de história é uma delas.*

Sob o nosso ponto de vista, uma das mais importantes contribuições do grupo dos *Annales* foi a expansão do campo da história por diversas áreas, fato fundamental para a pesquisa historiográfica. Para Burke (1997: 21),

as gerações, que fizeram parte desse período, ampliaram o território da história, abrangendo áreas inesperadas do comportamento humano e a grupos sociais negligenciados pelos historiadores tradicionais.

Para finalizar este item, retomamos o tema da nossa Tese: os *Manuais de Correspondências Comerciais: uma interpretação à luz da Historiografia*, e resgatamos a tarefa do historiador, atribuída por Körner, que é a de trazer descobertas empíricas para interpretá-las e oferecer explicação adequada a cada fato. Ressalte-se a fundamental importância dos estudiosos desse período, que influenciaram e, certamente, foram influenciados, pois, seria impossível realizar um trabalho de tamanha envergadura, sem o estudo daquilo que se tinha realizado anteriormente.

1.3. História: uma perspectiva construtiva do passado

Pesquisamos diversos autores e optamos por Carr (1996), que responde de uma maneira sutil e simples a algumas indagações, tais como *Que é história? Que é fato histórico? Existem verdades históricas objetivas?* e por Köerner (*Concise History of the Language Sciences*: 1976) que, apesar de sua especialidade em Historiografia Lingüística, faz uma retrospectiva sobre a História, que tratamos ainda neste capítulo.

Para Carr, o historiador não pode relatar um fato histórico exatamente como se passou. Ele seleciona uma infinidade de eventos, tomados das mais diversas fontes, aqueles que, sob sua visão, merecem ser historiados. Reconhece que alguns fatos históricos básicos são os mesmos para todos os historiadores. Por

exemplo: registra-se na nossa história que “o descobrimento do Brasil” ocorreu em um período determinado. Por isso, para o historiador *“a exatidão é um dever, não uma virtude”*, mas o fato histórico é a matéria-prima para o historiador. Os fatos não falam por si, eles são filtrados pela visão do historiador e por ele inseridos em um contexto. Carr afirma que *os próprios documentos em que se baseia o trabalho do historiador são produto da mente dos que os elaboram, pensando que as coisas haviam acontecido tal como as relatam*. Pode-se dizer, então, que não existe verdade histórica? Existe, responde Carr. E mais, existe a filosofia da história, que para Carr (pó.cit.: 24), significa

ver o passado através dos olhos do presente e à luz dos seus problemas. Se o historiador não avalia, como pode saber o que é digno de registro? A missão do historiador é compreender o pensamento que está por trás de um fato histórico.

A história é a recriação, na mente do historiador, do pensamento que ele está estudando, que, por sua vez, alicerça numa prova empírica. Resulta daí que, se o historiador recria o que se passa na mente dos que fizeram a história, o leitor tem de recriar o que está na mente do historiador. Carr afirma que a *História* pode ser vista como um *processo em movimento constante, dentro do qual o historiador se move* e, segundo ele, a história tem início quando os homens começam a pensar na passagem do tempo, não em termos de processos naturais – o ciclo das estações do ano, a duração da vida humana -, mas de uma série de acontecimentos específicos em que eles estão conscientemente envolvidos e que podem ser conscientemente influenciados pelos próprios homens e Burckhardt (apud Carr, 1996: 168), afirma que a *História é a cisão com a natureza causada pelo despertar da consciência. Ela é a longa luta do homem, através do exercício de sua razão, para compreender seu meio ambiente e atuar sobre ele*.

Carr (op.cit.:143): complementa que *o anseio por uma interpretação da história é tão profundamente enraizado que, se não tivermos uma perspectiva construtiva do passado, somos levados ao misticismo ou ao cinismo*. Sobre o *Misticismo*, Carr interpreta como a

visão de que o significado de história fica em algum lugar fora da história, nos domínios de outras ciências como Teologia, e *Cinismo*, representa a visão de que história não tem sentido, ou tem inúmeros sentidos igualmente válidos e não válidos, ou o sentido que arbitrariamente o homem resolve dar. Carr rejeita essas duas visões e define História como *uma perspectiva construtiva do passado*.

Escolhemos sua obra para entendermos o conceito de história, pois acreditamos que o dilema do historiador é um reflexo da natureza do homem. O homem, salvo nos primeiros anos da infância e nos últimos da velhice, não é totalmente envolvido pelo seu meio ou incondicionalmente sujeito a ele. Por outro lado, ele nunca é totalmente independente dele, nem o domina totalmente. A relação do homem com o seu meio é a relação do historiador com seu tema.

O historiador não é um escravo humilde, nem senhor tirânico de seus fatos. A relação entre o historiador e seus fatos é de igualdade e reciprocidade. Como qualquer historiador ativo sabe, se ele pára para avaliar o que está fazendo, enquanto pensa e escreve, ele entra num processo contínuo de moldar seus fatos segundo sua interpretação, e sua interpretação segundo seus fatos. A *História* se constitui em um processo contínuo de interação entre o historiador e seus fatos, um diálogo interminável entre o presente e o passado. Para Carr, a História Tradicional, até o início do século XX, está organizada em torno dos feitos dos “grandes homens”, personalidades políticas ou militares, que se tornaram heróis lendários e a Historiografia está estreitamente ligada a esse conceito. Portanto, não é possível estudarmos Historiografia sem conhecermos História. É o que Köerner diz em relação ao historiógrafo que precisa ser especialista, em pelo menos, nas duas áreas de conhecimento.

Carr adverte, contudo, sobre o perigo de se conferir maior peso à interpretação que ao fato em si. O próprio uso de conceitos como democracia, autocracia, ditadura leva a julgamento de valor em que incorre o historiador e o cientista social

segundo a posição ideológica que assume. Tanto o historiador como o cientista social, embora não possam assumir uma atitude de neutralidade ou indiferença diante do seu objeto de estudo, precisam armar-se do propósito de registrar e interpretar os fatos da história, num esforço de compreender suas fontes no que têm significativo e relevante ou nas palavras de Carr: *todo historiador militante está empenhado em ajustar seus fatos à sua interpretação e sua interpretação a seus fatos.*

A seguir, trataremos da periodização, um dos objetivos deste Trabalho, já que ela leva em conta aspectos internos (ou lingüísticos) e externos (ou contextuais), que trará dados para a elaboração do Princípio de Imanência, já que a HL é vista como uma maneira de reescritura dos fatos da história da língua e que envolve questões de periodização, de contextualização e de identificação de diferentes fases de desenvolvimento, em um quadro particular de trabalho, neste caso, os *Manuais de Correspondências Comerciais*.

1.4. Periodização

A 'periodização' buscou estabelecer os limites históricos e contextuais da análise, para que se atenda ao primeiro princípio de Köerner, o da Contextualização; e, *Seleção das Fontes*, que tem por objetivo fornecer os dados para a construção do *corpus* de análise, que atenderá ao segundo princípio, o da Imanência. Buscamos, também, o percurso histórico da Comunicação Escrita no âmbito empresarial, que está no Capítulo II, para que pudéssemos, por meio da coleta, seleção, ordenação e interpretação dos documentos encontrados, verificar se os Manuais reproduzem a Língua Portuguesa, em uso no Brasil, nos modelos de Correspondências Comerciais, no período focalizado e, em caso positivo, se essas influências reproduzem a norma culta.

Uma das preocupações deste trabalho foi a de buscar o equilíbrio entre o que chamamos de 'externo' e o de 'interno' dentro dos estudos de Historiografia Lingüística. Como dimensão interna, entendemos toda e qualquer alteração na forma lingüística. E como dimensão externa entendemos toda e qualquer influência exercida pela sociedade, fatores extralingüísticos que dizem respeito ao clima intelectual geral, o estado das ciências da linguagem e a situação socioeconômica do período pesquisado. A aplicação dessa subdivisão estendeu-se, também, para a periodização. Num primeiro momento, procuramos estabelecer os critérios utilizados para o recorte tendo em vista os fatores externos, ou seja, o contexto, o modo de vida do cotidiano profissional do período considerado.

A seguir, um recorte dentro da Historiografia Lingüística, especialmente no que diz respeito às práticas a ela relacionadas. A metodologia utilizada para tais recortes, bem como as justificativas metodológicas são apresentadas nos subitens a seguir:

1.4.1. Externa

Uma periodização externa, como todo recorte, é uma solução relativa, uma tentativa de fixar limites que viabilizem o trabalho do ponto de vista operacional; possibilita o estabelecimento de relações entre o objeto e o seu contemporâneo, e entre o objeto e seus horizontes de retrospectão e projeção (cf. Swiggers 1990b).

1.4.2. Interna

Uma periodização interna, embora baseada em outros parâmetros, também é uma solução relativa, e pelos mesmos motivos elencados na introdução do subitem anterior. O que justifica acrescentar este aspecto à metodologia empregada neste trabalho é a busca de modelos que orientam, de alguma maneira, a tarefa de

registro dos dados, tal como elaborada pelos autores das obras que constituíram o *corpus*.

1.5. Seleção das Fontes

Consideramos como fonte em potencial Manuais publicados no Brasil, no eixo Rio-São Paulo, durante o período recortado (tal como apresentado no item anterior). As obras e/ou documentos encontrados foram catalogados em fichas de acordo com o modelo abaixo.

Quadro 1: Ficha-modelo de catalogação das fontes

Autor	Álvaro Franco Ribeiro
Obra	O correspondente comercial (em português): 300 cartas e circulares comerciais, abrangendo todos os assuntos de rotina dum escritório.
Editora	Anhanguera Ltda.
Ano	1952
Gênero	Texto empresarial
Nº de páginas	422

Diante da grande quantidade de material encontrado, da sua variedade e especificidades (principalmente no que diz respeito às condições de edição), optamos por classificar as obras em fontes primárias e secundárias, tendo por base os critérios descritos abaixo:

1.5.1. Primárias

Foram consideradas ‘fontes primárias’, neste trabalho, as obras a partir das quais foi construído o *corpus* para a análise lingüística. Partimos do princípio de que as ‘fontes primárias’ são aquelas que servem de base para a pesquisa, não necessariamente, a primeira edição. Entretanto, procuramos selecionar documentos originais (edições de época), por considerá-los de suma importância para que os dados utilizados na análise lingüística sejam exatamente aqueles propostos ou compilados, tal como escritos, pensados e publicados originalmente. Assim sendo, localizamos os documentos originais nos acervos brasileiros, estabelecidos como fontes primárias, por terem preenchido os critérios acima e estão listadas, em ordem cronológica:

Justificamos a escolha de obra traduzida, que compõe o *corpus*, editada em 1978, *Manual Prático de Cartas Comerciais*, traduzida por L. E. Frailey – o que não é prática acadêmica - por ter sido muito utilizada nas décadas de setenta e oitenta, por vários executivos e, também, por esta pesquisadora sem, no entanto, apresentar a dimensão da diferença entre uma obra original e uma traduzida. O que podemos afirmar é que ela funcionava como “uma bíblia” para vários executivos, além de ser referência, à época. Este foi o motivo que me levou a escolher esta obra para análise.

Quadro 2: Relação das ‘fontes primárias’ – material a partir do qual se constituiu o *corpus* para a análise lingüística – aspectos internos

Ano	Obra	Autor	Pág.
1952	O correspondente comercial (Em Português): 300 cartas e circulares comerciais abrangendo todos os assuntos de rotina dum escritório	Álvaro Franco Ribeiro	422
1969	Novíssimo Manual de Correspondência Comercial	José Amêndola	255
1978	Manual Prático de Cartas Comerciais	L. E. Frailey (tradutor)	447

1987	Cartas comerciais / Cartas às Autoridades / Memorandos / Telegramas	Fernando Diniz	63
1998	Manual de Modelos de Cartas Comerciais	Manuela M. Rodriguez	186

1.5.2. Secundárias

Foram fixadas como ‘fontes secundárias’, documentos que contribuíram para elaborarmos o Capítulo de Contextualização, já que as fontes primárias nos trazem informações insuficientes sobre o *clima de opinião* da época. A importância desse material é a de fornecer suporte historiográfico e crítico para as análises contextuais (parâmetros externos). Além disso, as fontes secundárias tiveram importante papel como termo de comparação na análise lingüística do *corpus*, constituído a partir dos dados extraídos das fontes primárias.

O quadro abaixo resume os documentos catalogados como fontes secundárias de pesquisa:

Quadro 3: *Corpus* - Relação das ‘fontes secundárias’ – material que forneceu dados para a análise dos parâmetros internos e externos

Ano	Obra	Autor	Edição	Págs.
1955	Secretário Enciclopédico Brasileiro	Ferraz de Sousa	décima nona	350
1959	Manual Prático de Correspondência Comercial e Oficial	Carlos Botelho da Costa	Nona	117
1965	Manual de Correspondência (Cursos Ted)	José Maria de Souza Dantas	Segunda	213
1975	Redação oficial e comercial	Eurico Back e Geraldo Mattos	terceira	142
1979	Modelos de Redação Oficial	Edgard de Brito Chaves Júnior	Segunda	117
1984	Português para Executivos	Gelson Clemente dos Santos	segunda	419
1997	Manual de Redação e Estilo do Jornal O Estado de São Paulo	Eduardo Martins	terceira	400

Escolhemos a obra *Correspondência – Linguagem & Comunicação: Oficial, Empresarial e Particular*, de Odacir e Mariúsa Beltrão, de 2005, que serviu de suporte, sobretudo, para informações pertinentes aos parâmetros externos; utilizada como termo de comparação ou complemento de dados extraídos das fontes primárias, o fato foi devidamente registrado, antes da apresentação da análise, cuja finalidade foi a de elaborar o Princípio de Adequação.

1.6. Estabelecimento do *Corpus*

Partindo-se do princípio de que todo conhecimento lingüístico foi produzido a partir de um conjunto de problemas formulados, explicitados ou investigados por um (ou mais) ‘agente(s)’, dentro de um determinado ‘contexto’ é que procuramos recortar e estabelecer o *corpus* para este trabalho (cf. Swiggers 1990b). Como conhecimento lingüístico consideramos o modo de representação da diversidade lingüística, o estabelecimento dos Manuais temáticos e as formas lingüísticas representadas, ou mais exatamente, os níveis de representação de dados sobre a língua. Os parâmetros e critérios para a seleção e organização dos mesmos foram os seguintes:

Quadro 4: Parâmetros de análise do *corpus*

Parâmetros	Categorização
Externos	Agente Produto Contexto
Internos	Transformações lingüísticas

Os próximos itens apresentam detalhadamente cada um dos parâmetros e as respectivas categorizações apresentadas na tabela acima.

1.6.1. Parâmetros externos

De forma genérica, são três os parâmetros externos: *o agente*, *o produto* e *o contexto*. Sobre o *agente*, serão inseridos os dados relativos ao autor da obra selecionada para o estudo. As fontes utilizadas diretamente para tais informações são as primárias e secundárias levantadas durante a execução do projeto de pesquisa. Os critérios que nortearam a constituição deste parâmetro foram os seguintes:

- a) dados biográficos;
- b) formação;
- c) profissão;
- d) relações com o contexto.

Tendo em foco o *produto*, foram relevantes para a constituição deste parâmetro os seguintes critérios:

- a) dados de edição;
- b) gênero;
- c) forma de apresentação;
- d) conteúdo (temático);
- e) público-alvo;
- f) recepção e crítica.

Com relação ao *contexto*, esse parâmetro possibilita ao pesquisador a recuperação de informações que possam contribuir para:

a) a reconstituição de situações pertinentes à análise lingüística: critérios de coleta de dados, motivos e motivações da prática descrita, formas escolhidas para a representação dos dados lingüísticos etc.;

b) a compreensão do período estudado e da visão de mundo na qual se inserem os dois outros parâmetros: agente e produto.

Procuramos circunscrever os dados pertinentes a esta pesquisa dentro de dois critérios: contextos histórico-social e político-ideológico.

1.6.2. Parâmetros internos

Os parâmetros internos são responsáveis pela análise sincrônica dos dados lingüísticos. Estes foram selecionados e classificados a partir de três perspectivas específicas:

- 1) identificação, nos Manuais, das questões histórico-culturais da Correspondência Comercial;
- 2) observação de mudanças lingüísticas nesse gênero de texto;
- 3) Reprodução da Língua Portuguesa nos Manuais de Correspondências Comerciais.

Para a efetivação daquilo a que nos propusemos, buscamos no material selecionado (fontes primárias) como isso ocorreu. Nossa preocupação é medir a extensão da qualidade e eficácia dos Manuais de Correspondências Comerciais, de forma efetiva, baseada nas fontes primárias e secundárias (vide bibliografia), nos períodos focalizados. Tomamos como ponto de partida a leitura criteriosa dessas fontes, para estabelecermos as seguintes categorias de análise:

- apresentação da organização das do *corpus* e reflexões sobre as dimensões lingüísticas;
- estabelecimento de uma política de manutenção e preservação dos modelos antigos de correspondências comerciais;
- propósito metodológico dos autores das obras analisadas.

As categorias acima serão retomadas no Capítulo IV, destinado à análise do *corpus*, que pode ser considerado *metalingüístico*, já que se trata de manuais em

que seu conteúdo será devidamente analisado e discutido para, em seguida, estabelecer-se diálogo entre pontos teóricos do objeto analisado e aspectos da teoria selecionada, buscando, nessa aproximação, a convergência entre eles.

Este capítulo teve a finalidade de apresentar o Quadro Teórico, tecendo considerações acerca da concepção de Historiografia Lingüística, Historiografia e História, cujos conceitos estão intimamente interligados, mostrar os princípios metodológicos que orientaram este trabalho, considerando, necessariamente, duas etapas: a primeira, chamada de 'periodização', buscou estabelecer os limites históricos e contextuais da análise, justificando essas delimitações; a segunda, chamada de 'Seleção das Fontes', buscou revelar os critérios utilizados para o desenvolvimento desta pesquisa.

CAPÍTULO II

EM BUSCA DE UMA TEORIA DA COMUNICAÇÃO ORGANIZACIONAL

2.0. Introdução

Depois da perspectiva teórica sobre Historiografia Lingüística, passamos a expor uma teoria da comunicação, por considerá-la fundamental para o nosso trabalho, já que a comunicação torna-se cada dia mais necessário, nas formas de relação da sociedade, inclusive dentro das empresas. Novas tecnologias permitem maior abrangência nas informações, rompendo os limites do tempo, do espaço e até mesmo de valores culturais. Os processos comunicacionais sempre apresentaram evolução paralela àquela desenvolvida pelo homem, nos mais diferentes ambientes ou períodos históricos. Não há como desmembrar a forma de vida humana, das práticas e formas de ele se comunicar.

Este capítulo tem início com uma explanação teórica que descreve a comunicação, o aprendizado, seus conceitos e principais implicações para o ambiente organizacional.

Torquato (1991) considera que nos dias de hoje, de maneira mais ágil e tecnológica do que em outros tempos, as invenções humanas continuam a aperfeiçoar as técnicas de comunicação, inclusive no ambiente interno das organizações, principalmente, com as inovações disponibilizadas, em matéria de informação.

Considera-se, portanto, que a comunicação interna, atualmente, tem sido de fundamental importância nas organizações. A complexidade do ambiente e as pressões próprias do mercado criam a necessidade de uma organização cujos membros estejam altamente conectados e, de fato, criando seu futuro, por meio do compartilhamento de comunicação e expansão do conhecimento (Sinkula,

Barker (1998) enfatiza que a aprendizagem organizacional pode ser desenvolvida por meio do enriquecimento das relações que são criadas pela comunicação. Além de explorar a importância que o referido autor atribui à comunicação, este estudo utilizará, também, o conceito adotado por ele sobre a efetividade da comunicação: “aquela onde os funcionários da organização colaboram, interagem e comprometem-se, junto aos outros, buscando entender a importância deste compromisso” (Pace, Faules, 1989, apud Barker, 1998, p. 444).

2.1. A comunicação organizacional

Uma visão geral do que seja a *Comunicação Organizacional* permitirá avaliar o papel que a comunicação escrita, interna e externa, de natureza administrativa ou não, desempenha no contexto organizacional, seu campo de atuação.

Machado Neto (2005) define *Comunicação Organizacional* como aquela praticada nas empresas para conduzir as ações e alcançar os resultados desejados. É parte integrante da natureza e da realização da maioria das atividades empresariais. No ambiente interno, ela é utilizada entre os funcionários dos vários departamentos, filiais e escritórios, permeando todas as funções e tarefas. Caracteriza-se pela natureza administrativa e operacional e destina-se a produzir ações e gerar resultados. No ambiente externo, ela é praticada no relacionamento com clientes, fornecedores, concorrentes, autoridades governamentais, além de outras entidades que complementam o ambiente de sua atuação e do público, em geral.

A Comunicação organizacional ocorre de duas formas: verbal e escrita. Apesar de nosso interesse maior estar relacionado ao aspecto da escrita voltada ao ambiente externo, este capítulo trata, também, das características que envolvem a comunicação interna.

A Comunicação organizacional utiliza-se de linguagem apropriada à atividade empresarial e profissional realizada no ambiente estratégico e operacional das empresas. É uma linguagem característica do meio ambiente administrativo e de negócios, que emprega o idioma português, mas confere às palavras, aos termos e ao modo como são usados, conotação e simbologia próprias ao exercício da vida profissional. O'Hair, Friedrich, Dixon (2002: 9) afirmam que

A dimensão de comunicação abordada neste estudo é também aquela desenvolvida no ambiente de trabalho, delimitando-se os processos de comunicação organizacional interna, que englobam todas as mensagens enviadas ou recebidas, dentro dos limites da organização.

Seu processo pode se desenvolver de diversas formas. São consideradas reuniões, conferências, diálogos informais, e outros que são realizados por meio dos mais diversos instrumentos: *intranet, e-mails, conference calls*, murais, ramais, jornais internos, comunicados oficiais, circulares, memorandos e outros. Para tanto, torna-se importante sua conceituação.

A comunicação organizacional interna, porém, apresenta uma diversidade de conceitos. O'Hair, Friedrich e Dixon (op.cit: p.133) a entendem como um processo, através do qual, os membros da organização obtêm informações pertinentes sobre ela e suas mudanças. Os autores enfatizam que a comunicação organizacional desempenha função de fonte de informação aos membros da organização, na qual ela se constitui na variável intermediária, que a une à organização.

Andrews e Hershel (op.cit.: 24) completam afirmando que a comunicação envolve a interpretação e negociação de mensagens, enquanto esforça-se para articular e trazer a compreensão mútua das visões, propósitos e metas da empresa, aos funcionários. Esta segunda definição, por sua vez, torna-se mais congruente, em relação à proposta apresentada nesta tese e é por ele adotada.

Torquato (1991:18) também descreve a comunicação como o processo que intermedeia o discurso organizacional, ajusta interesses, controla os participantes internos e promove maior credibilidade empresarial. Ele a considera o poder expressivo que contribui para a maior produtividade e alavancagem da economia organizacional.

A comunicação efetiva é considerada, portanto, prioridade para as organizações (op.cit.: 59). Nesta mesma direção, Calabrese (1997:22) defende a comunicação e a cooperação como ferramentas indispensáveis para responder imediatamente às constantes mudanças que acontecem no ambiente em que estão inseridas as organizações. *Além de expressar a mudança, a comunicação é um elemento constitutivo da mudança.* (Reis, 2002: 47).

As diferentes dimensões citadas por Salerno (1999: 24), quanto à comunicação, são: a cognitiva, a normativa e a expressiva. A primeira, diz respeito ao conhecimento e validação mútuos das competências necessárias para o tratamento de uma determinada situação produtiva, particularmente ligada a eventos. A dimensão normativa refere-se à validação social das normas. Já a última citada, a dimensão expressiva, envolve a mobilização individual frente ao cognitivo/normativo, tendo alta relação com a gestão democrática, onde são negociados, além dos deveres, também os direitos, obrigações e recompensas.

Em relação às funções básicas da comunicação na organização ou em um grupo Robbins (2002: 37) aponta quatro delas:

A primeira é o controle: a comunicação atua no controle do comportamento das pessoas, de diversas maneiras, a começar pela hierarquia existente nas estruturas organizacionais, fazendo com que o funcionário saiba a quem comunicar primeiro, determinada informação ou acontecimento. É a comunicação de cima para baixo, a mais utilizada pelas empresas. Ela orienta os profissionais, quanto ao tipo de trabalho que lhes incumbe, quando e como deverão executá-lo, informam normas,

procedimentos, políticas, métodos e processos para todos, em qualquer nível hierárquico. Nessa atividade, respondem, também, pelo clima organizacional, por meio de instrumentos e ações que visam a obter o comprometimento dos profissionais, com suas responsabilidades específicas;

A segunda é a motivação: a comunicação contribui para a motivação, na medida em que esclarece os funcionários quanto ao que deve ser feito, avalia a qualidade do seu desempenho e orienta sobre como melhorá-lo. Comunicar sem intelectualismo e sem demonstrar que sabe mais que o funcionário. Comunicar de modo a compartilhar conhecimento. Comunicar, não no papel de quem escreve, mas no de quem lê;

A terceira função é apresentada pela expressão emocional: é por meio da comunicação que os funcionários expressam seus sentimentos de satisfação ou insatisfação, frustração etc. Dirigir a comunicação de forma que o leitor perceba que quem comunicou sabe dos seus problemas, limitações, anseios e necessidades. O funcionário se sentirá respeitado e tenderá a agir favoravelmente ou, pelo menos, a demonstrar boa vontade;

E, por fim, a função da informação: a comunicação facilita a tomada de decisões, pois proporciona, à pessoa ou grupo, as informações de que necessitam. Oferecer ao funcionário toda a informação necessária ao entendimento do assunto e à tomada de decisão. Robbins (op.cit.: 56) lembra que, muitas vezes, o funcionário também pode ter informações sobre o assunto da comunicação, sem que seu supervisor saiba.

Ao considerar que a comunicação organizacional é um fluxo de mensagens dentro de uma rede de relações interdependentes, Goldhaber (1991: 33) acredita *que ela inclui quatro importantes conceitos: mensagens, redes, interdependência e relações, passando, assim, a ser sua tarefa, o estudo dos fluxos de mensagens na empresa.*

Percebe-se, portanto, a ligação entre as funções da comunicação apresentadas por Robbins (2002) e Torquato (1991). Ambos relacionam a ela funções normativas, transmissão de informações e manifestações individuais e expressivas.

Ainda sobre a comunicação organizacional, os referidos estudiosos são unânimes em afirmar a importância de se considerar os três níveis de comunicação:

- Nível acima – para se comunicar com superiores hierárquicos e com pessoas não pertencentes aos seus quadros;
- Ao lado – para se comunicar com os pares;
- Abaixo – para se comunicar com subordinados.

O adequado tratamento é o parâmetro que ajusta a forma e o conteúdo da mensagem, ao papel do funcionário. Ele deve respeitar e ajustar-se à relação profissional, entre comunicador e leitor, para que o assunto seja desenvolvido dentro dos princípios de polidez, hierarquia e nível de competência.

Embora o tema de nossa Tese seja os *Manuais de Correspondências Comerciais*, em que se analisará sua influência, numa determinada época e contexto, consideramos importante tratar da Comunicação Organizacional, pois uma “ordem” bem dada resulta numa informação necessária ao entendimento do assunto e à tomada da decisão correta.

2.2. Revisão Histórica da comunicação nas organizações

Os teóricos administrativos tradicionais (Fayol, 1968; Taylor, 1982), em geral, pouco enfatizam as questões da comunicação em seus trabalhos. A base de seus

relatos está na teoria clássica de Max Weber (1995), que ressalta o individualismo metodológico em seus estudos e a ação como algo subjetivo, específico e intencional. Além disso, Weber (1995) centra suas idéias na racionalidade e nos procedimentos logísticos da organização, além da autoridade e das leis.

Até por volta da década de setenta, o formato padrão das organizações baseia-se naqueles desenvolvidos pela administração científica. (Fayol,1968; Taylor, 1982) afirmam que *esses modelos basicamente funcionais e mecanicistas adotam a produção em massa, economia de escala e estrutura vertical*. Nessas organizações a departamentalização e a rigidez de uma unidade de comando impossibilitam participação e troca de informações, entre empresa e funcionário. Também dentro da abordagem clássica. Fayol (op.cit.:22) apresenta sua visão de gerente da organização administrativa. Nela, a divisão do trabalho ocorre em departamentos e é especializada. As organizações são vistas como estruturas e as palavras de ordem são: previsão, organização, comando, coordenação e controle.

Com essa mesma ênfase surge, em 1947, a Escola Sociotécnica. A principal questão dessa escola diz respeito à adequação do social e da técnica, nas organizações. Nadler, Gerstein e Shaw (1993) ressaltam que na sociotécnica, o social e o técnico são projetados para se harmonizarem, deliberadamente. O “social”, na medida em que considera o ser humano como um todo, implicando nas suas necessidades físicas e psicológicas. Enquanto o técnico diz respeito aos processos, fluxos de trabalho, tecnologia e esquemas de informação.

Salerno (1999) afirma que, a partir do final da década de quarenta, inicia-se uma crise, fruto da discussão da sua adequação, em termos de eficiência, às necessidades de empresas de ponta, com sistemas de produção integrados, flexíveis e automatizados.

Barnard (1979) também apresenta visão que se diferencia, em parte, da tradicional, quanto à organização. Ele considera a empresa como um sistema cooperativo. A linguagem é considerada a forma de cooperação mais complexa e universal e a comunicação é apontada como fundamental para efetivar o sistema de cooperação.

Um dos estudiosos que também alinha a comunicação com o conceito de organização é Simon (1979). O teórico, que enfatiza a racionalidade limitada no comportamento e decisões administrativas, conceitua a organização como sendo um sistema complexo de comunicação e inter-relações entre grupamentos humanos. Essa definição de organização, portanto, é a mais congruente, frente aos pressupostos desta nossa pesquisa.

A teoria geral dos sistemas, tão dissociada na literatura acadêmica, também apresenta relações estreitas entre comunicação e interfuncionalidade organizacionais. Bertalanffy (1977: 12), sob a ótica sistêmica, considera as

organizações como um complexo sistema de elementos em interação. Sua abordagem prevê a interação dinâmica nos sistemas e essa colocação permite que se considere a comunicação como um processo intrínseco à fluência dessas interações.

Apesar das inúmeras mudanças verificadas ao longo de todo um século, nas formas de se pensar, teorizar e praticar a administração, desde 1900, Nadler, Gerstein e Shaw (1993) relatam que os problemas mais significativos que ocorrem nas empresas, ainda hoje, estão relacionados com as práticas relativas ao modelo tradicional: estabilidade, previsibilidade, força de trabalho despreparada e entropia. Enfim, concluem que sobra burocratização e falta aprendizagem, motivação, criatividade e comunicação.

É importante levar em consideração, portanto, as descrições de Galbraith e Lawler (1995), quanto às mudanças necessárias à adaptação das organizações frente à realidade atual. Os autores afirmam que, para serem competitivas, as

organizações precisam demonstrar permanentemente, alto nível de desempenho. (Galbraith. Lawer, 1995: 32), afirmam que (...) *a maioria das companhias tem eliminado níveis hierárquicos para trazer os locais de decisão para mais perto das fontes de informação*".

Essa redução agiliza a dinâmica da empresa, facilitando o fluxo de informações e o processo de tomada de decisões, além de reduzir as barreiras à cooperação inter-funcional. Quanto mais direta for a informação, seja ela verbal ou escrita, melhor seu resultado.

2.3. Os modelos de comunicação

As teorias da comunicação apresentam uma série de escolas, teóricos e modelos, que buscam explorar essa área de estudos. Nesta pesquisa são apresentados dois modelos dos processos de comunicação considerados básicos: o da *Teoria da Informação* e o da *Comunicação Transacional*. Esses modelos tratam de diferentes abordagens, quanto ao processo comunicacional: o primeiro, mais simples, é baseado na transmissão de informações, enquanto o segundo, mostra a prática do *feedback*. Este último revela-se mais complexo e preocupado com o efeito causado pela mensagem. Conseqüentemente, há uma relação mais próxima, entre ele e as discussões sobre a aprendizagem organizacional.

Wolf (1999: 29) descreve que a origem da Teoria da Informação, desenvolvida por Shannon e Weaver, na década de quarenta,

está fundamentada em trabalhos realizados na engenharia das telecomunicações, cujo objetivo era o de melhorar a velocidade na transmissão de mensagens, reduzir suas distorções e aumentar o rendimento global do processo de transmissão de informações. Segundo o autor, essa teoria cuida, essencialmente, da otimização da transmissão de mensagens e uma de suas grandes contribuições é permitir a individualização dos fatores de perturbação da transmissão de informações, ou seja, o problema do ruído.

Uma das críticas apontadas por Rudiger (1998: 9) diz respeito ao aspecto cognitivo da mensagem. No modelo da Teoria da Informação, não é considerado o conteúdo da mensagem em si, mas, simplesmente, a técnica utilizada para a transmissão da informação. Conseqüentemente, numa visão linear de transmissão de informação, o conhecimento, e conseqüente aprendizagem, não são ressaltados ou validados neste processo.

No que se refere aos processos comunicacionais, o modelo transacional de comunicação é considerado o mais contemporâneo, enfatizando a comunicação *two-way* e os processos recíprocos de troca de mensagens (Andrews, Hershel, 1996: 71) afirmam que *na visão transacional, cada indivíduo está comprometido com o envio e o recebimento de mensagens, simultaneamente, compartilhando o processo de codificação e decodificação, afetando um e outro.*

Axley (1984: 12), ao comparar o modelo transacional com o tradicional de visão linear de comunicação ressalta que, neste último, o significado de uma mensagem pertence ao emissor e o desafio consiste em utilizar, efetivamente, um canal e, então, transmitir a mensagem, claramente, para um receptor ou grupo de receptores. Já o modelo transacional está ajustado ao receptor e, especialmente, para a construção de um significado da mensagem em sua mente.

Barker e Camarata (1998: 43) defendem que este processo de troca de mensagens e construção de significados, onde as diferentes partes envolvidas participam do processo como emissor e receptor, em momentos alternados, não ocorrendo simples troca de informações, é a ideal para ser desenvolvida na organização. Segundo os autores, somente desta forma, a disseminação de conhecimento e enriquecimento das relações poderá gerar o aprendizado organizacional necessário às constantes adaptações da empresa, às mudanças do ambiente e à busca da inovação.

2.4. Aprendizagem Organizacional e Comunicação

Senge (1990: 24) descreve as organizações de aprendizagem como sendo aquelas que possuem habilidades para criar, adquirir e transferir conhecimentos, além de modificar comportamentos, refletindo o novo conhecimento e as novas percepções. Segundo o autor, as organizações de aprendizagem possuem habilidades em cinco principais atividades: resolução sistemática de problemas, experimentação de novas abordagens, aprendizado a partir da própria experiência e história, aprendizado por meio de experiência e melhores práticas de outros e a transferência do conhecimento, de forma rápida e eficiente, por toda a organização.

Para esta nossa pesquisa é relevante a observação de Garvin (1993: 69) sobre as organizações que aprendem, quando o autor afirma que (...) *elas cultivam a arte de ouvir, com abertura e atenção.*

Nonaka & Takeuchi (1997: 42) valem-se de uma importante consideração em seu livro, que vem, indiretamente, corroborar com as idéias que se quer enfatizar neste trabalho. Ao criticarem a literatura organizacional, descrevem que as teorias de aprendizado organizacional carecem basicamente da *visão de que o desenvolvimento de conhecimento constitui aprendizado* (op.cit.: 53). Nesse sentido, os autores revelam que a maioria dessas teorias ainda está presa a um conceito *behaviorista* de “estímulo-resposta”.

De certa forma, essa abordagem de Nonaka & Takeuchi (1997) justifica a escolha do processo de comunicação transacional, feita por este estudo, onde, além da troca de informações, os efeitos e a construção de significado das mensagens ganham destaque nas relações comunicacionais da organização.

Barker & Camarata (1998: 23) afirmam que o aprendizado organizacional pode ser desenvolvido por meio do enriquecimento das relações, que são criadas e permitidas pela comunicação. Já Grize (1995 apud Chanlat, 1991) observa

que reduzir a comunicação humana nas empresas a simples transmissão de informação, visão diretamente inspirada na engenharia, como se pode ver nos manuais de comportamento organizacional, é condenar-se a não aprender em profundidade, nem o simbólico organizacional, nem a identidade individual e coletiva.

Vale ressaltar que, potencialmente, o que faz com que a comunicação na aprendizagem organizacional diferencie-se é a disseminação e interpretação compartilhada de informações. Além disso, quantidade, tempo e o tipo de comunicação usada são considerados fatores muito importantes para o desenvolvimento do aprendizado (Barker & Camarata, 1998:25).

Weick & Westley (1994) afirmam que aprender é usar linguagem para comunicar-se. A partir desta afirmativa segue uma importante consideração sobre a comunicação nas empresas. Tomando-a como verdadeira, também se pode ampliar a explanação afirmando que a comunicação é o elo entre a linguagem, o aprendizado e a organização, e que, para que estas interações ocorram de forma fluente, é necessário que os processos comunicacionais, na empresa, sejam claros e eficientes.

Nonaka & Takeuchi (1997) relatam que a necessidade de mudança contínua nas organizações, enfatizada por Drucker (2000), torna-se uma preocupação de relevância central, entre os teóricos que discutem o aprendizado organizacional. Considerando-se que o aprendizado organizacional pode ser desenvolvido por meio do enriquecimento das relações, que são criadas e permitidas pela comunicação (Barker & Camarata, 1998) e que a comunicação começa a ganhar maior ênfase com a discussão das relações humanas na organização e não a simples troca de informações, percebe-se que, quanto mais a comunicação for enfatizada no ambiente interno das organizações, maior será a probabilidade de se gerar aprendizado.

Barker (1998: 67) afirma que uma organização pode construir relacionamentos efetivos, apenas, se certas condições forem apresentadas e

que estas condições são apresentadas em nível de confiança, comprometimento, suporte organizacional e formas de comunicação inseridas em cada experiência, na vida profissional do funcionário. Portanto, torna-se imprescindível a evolução paralela entre a comunicação e o aprendizado organizacional, uma vez que esta aprendizagem depende dos processos comunicacionais praticados na organização.

As implicações teóricas abordadas nesta pesquisa levam a crer que comunicação interna e aprendizagem organizacional estão intrinsecamente ligadas. Ou seja, quanto maior a ênfase que for dada à complexidade da comunicação organizacional interna, mais propício se apresentará o ambiente da empresa, na busca do aprendizado organizacional.

É perceptível que muitas mudanças ainda ocorrem no ambiente organizacional. O trabalho, que nas sociedades industriais era basicamente braçal, passa a ser substituído por aquele outro, baseado no conhecimento. E essas mudanças, tornam-se perceptíveis, nas abordagens teóricas e administrativas desenvolvidas ao longo de todo o século XX.

A globalização e tecnologias da informação são, por sua vez, algumas das causas para tais mudanças, que se apresentam nas relações de trabalho nas organizações. E é devido ao aumento da incerteza, portanto, que há também a necessidade crescente de ampliar a comunicação e a flexibilidade da organização e diminuir sua estruturação e padronização, o que parece já estar ocorrendo.

Vale, portanto, ressaltar Senge (1990) que considera que, na medida em que as empresas se tornam mais flexíveis, adaptáveis e competitivas, também aprendem mais e com maior rapidez que seus concorrentes.

Drucker (2000) afirma que a empresa precisa, além de uma base no conhecimento, também de especialistas bem relacionados e informados para se manter competitiva. Para tanto, propõe intensas trocas de informação. Porém, mais do que manter seus funcionários bem informados, acredita-se que a empresa precisa de práticas de comunicação eficazes, que permitam a fluência de mensagens, construção de significado, disseminação de conhecimento e, conseqüentemente, aprendizado contínuo. Neste ponto, ressalta-se a importância da comunicação efetiva, que busca a colaboração, interação e comprometimento dos funcionários, por meio da construção de significado na mensagem e não apenas de simples transmissão de informação.

Constata-se então, que a apresentação de um ambiente organizacional considerado propício à aprendizagem necessita de práticas de comunicação eficazes, no que se refere ao conteúdo da mensagem. Portanto, como afirmam Barker & Camarata (1998: 68),

o processo de troca de mensagens e construção de significados, onde as diferentes partes envolvidas participam do processo como emissor e receptor, em momentos alternados, não ocorrendo uma simples troca de informações entre as áreas, torna-se fundamental para a disseminação de conhecimento e enriquecimento das relações, que poderá gerar o aprendizado organizacional.

A intensificação e eficiência da comunicação podem trazer benefícios às diferentes áreas da organização. O marketing baseado na comunicação, por exemplo, propõe trocas de informações mais intensas e eficazes, que comprometam e transmitam significado entre os envolvidos no processo. Essas trocas e, conseqüente aprendizagem resultante, afetam diretamente o desempenho organizacional, na medida em que incrementa a qualidade da postura de orientação para o mercado da organização e influencia o nível de desempenho organizacional, promovendo a inovação de produtos, procedimentos e sistemas (Baker, 1998). Além disso, a comunicação facilita respostas imediatas

da organização, frente ao ambiente de mudanças (Calabrese, 1997: 45), atributo que pode resultar num perfil mais inovador para a empresa.

As diferentes abordagens e perspectivas desenvolvidas mais recentemente têm procurado revelar a importância que a comunicação organizacional vem assumindo, em face do novo cenário globalizado. O elo comum entre os autores é a preocupação em se definir e caracterizar comunicação organizacional e seu campo de abrangência, evidenciando a necessidade de atribuir-lhe lugar de destaque nas organizações.

A comunicação organizacional abrange todas as formas de comunicação utilizadas pela organização para relacionar-se e interagir com seus públicos. Para Baker (op.cit.: 17),

comunicação organizacional engloba relações públicas, estratégias organizacionais (public affairs), marketing corporativo, propaganda corporativa, comunicação interna e externa, enfim, uma gama heterogênea de atividades de comunicação, voltadas, fundamentalmente, para os públicos ou segmentos com os quais a organização mantém relações de dependência.

Calabrese (1997: 71), por sua vez, entende a comunicação organizacional como um processo, por meio do qual os membros da organização obtêm as informações pertinentes sobre ela e as mudanças que nela ocorrem. Na perspectiva deste autor, a comunicação organizacional desempenha função de fonte de informação (data-gathering) para os membros da organização. A informação se constitui na variável intermediária, que une a comunicação à organização.

O modelo tradicional é assim chamado por ser o mais antigo dos três. A comunicação organizacional, nessa perspectiva, é tida como a atividade cujo comportamento pode ser medido, padronizado e classificado. Há uma relação entre processo comunicacional e eficiência organizacional. Nessa abordagem podem ser identificados dois momentos: primeiro, ao se considerar a organização como máquina (visão mecanicista), a comunicação organizacional é tida como uma engrenagem, um processo mecânico (machinelike); segundo, sob a

perspectiva mais recente, a organização tida como sistema, a comunicação organizacional é um processo orgânico e dinâmico. Portanto, esse é o modelo predominante adotado pela universidade entendida metaforicamente como organismo - um sistema vivo (Morgan, 1996).

O segundo modelo é o interpretativo, que entende as organizações como culturas. Nessa perspectiva, a organização é um fenômeno subjetivo, isto é, a ação social somente é possível quando as pessoas podem compartilhar significados subjetivos. A cultura organizacional é considerada uma rede de significados. As pesquisas interpretativas buscam revelar as realidades socialmente construídas nas organizações. Estudam a comunicação como processo por meio do qual essa construção social ocorre, ou seja, os símbolos e os significados que envolvem as várias formas de comportamento organizacional. A organização é vista também como um espaço de negociação (negociate order), isto é, produto de transações e discursos coletivos.

Portanto, a perspectiva interpretativa concentra-se no processo simbólico através do qual a realidade organizacional é socialmente construída pela comunicação (Calabrese, 1997), isto é, a realidade é criada e mantida por meio da interação entre os indivíduos. Ela tenta revelar que a cultura é o que está por trás desses comportamentos. Enquanto na perspectiva tradicional, há o entendimento que o mundo da ação social, da interação, se constitui em comportamentos observáveis e tangíveis.

O terceiro modelo apresenta a comunicação do ponto de vista do equilíbrio entre a criatividade e sujeição. Esta abordagem aproxima-se das teorias sociológicas no que se refere à relação indivíduo vs. sociedade. Essas relações apresentam tensões entre a macro e a micro perspectiva. A macro concebe as ações individuais como condicionadas pelas imposições (regras, normas etc.) da sociedade e instituições sociais. E a micro os vê como criação da sociedade e do seu sistema social. Para Calabrese (1997),

a dicotomia se estabelece no momento em que é necessário a manutenção do que está instituído (e socialmente aceito, como as leis, as regras, as normas) e a necessidade de promover mudanças (entendida nessa perspectiva como criatividade). A comunicação figura como mediadora dessas tensões; é a manifestação material: da sujeição institucional, do potencial criativo e do contexto de interpretação. Dito de forma mais simplificada, a comunicação atua como o fiel da balança entre a criatividade – o que poderá ser feito e a sujeição – o que deve ser feito.

Goldhaber (1991) sugere ainda um quinto modelo: as organizações vistas como espaço de diálogo. Entendem diálogo como a ‘comunicação equilibrada’, ou seja, a comunicação em que cada indivíduo tem a oportunidade de falar e ser ouvido.

A teoria crítica é mais recente. Alguns de seus pressupostos teóricos podem ser encontrados no materialismo dialético. A organização é vista sempre como uma arena de conflitos: um campo de batalha – o *locus* do conflito de classes. E a realidade organizacional é o reflexo desses ‘embates’, sendo considerada como um ‘instrumento de dominação e opressão’. A comunicação, assim, assume papel de mecanismo de mascaramento das realidades materiais da organização. Enfatiza os aspectos ideológicos da comunicação, admitindo-a como causa de uma falsa consciência entre dirigentes e trabalhadores.

Para Restrepo J. (1995) a comunicação nas organizações deve ser entendida de forma integral, permeando todas as ações organizacionais, viabilizando de maneira permanente a construção de sua cultura e identidade, e marcando um estilo próprio e suas formas de projetar-se exteriormente (a construção de sua imagem). Entende a organização como unidades coletivas de ação constituídas para atingir fins específicos, dirigidas por um poder que estabelece uma forma de autoridade que determina o status e o papel de seus membros.

A organização pode ser percebida então como uma expressão particular e concreta de sistema de ação histórica e de relações de classe e como uma atividade regulada por decisões que emanam de um sistema político. Chama a atenção para o fato de que a organização é um núcleo de decisões cujas formas

de socialização – fruto da interação humana – são determinantes para sua configuração e nessa configuração a cultura vai sendo construída.

A comunicação então pode ser entendida como um composto que dá forma à organização, que a informa fazendo-a ser o que é. Considerando essa perspectiva Restreppo J. estabelece quatro dimensões do processo de comunicação organizacional:

- como informação (o que dá forma), enquanto configurador das operações próprias de cada organização. São as transações estáveis que necessitam ocorrer para que o negócio se viabilize, o sistema normativo (missão, valores, princípios, políticas...) que sustenta a prática organização, as formas de controle;...
- como divulgação, no sentido de 'dar a conhecer', tornar público;
- como gerador de relações voltadas para a formação, a socialização e ou o reforço de processos culturais. Atividades recreativas, rituais e celebrações são alguns dos processos de comunicação utilizados nessa dimensão;
- como participação, como ação de comunicação do 'outro'. Nesse ponto se completa o ciclo da comunicação, onde explicitamente se dá a palavra ao outro, escutando-o e reconhecendo-o. São os trabalhos em equipe, os programas de sugestões, enfim todas as práticas organizacionais que oportunizem a efetiva participação, estabelecendo vínculos de pertinência e compromisso com a organização.

A abordagem desenvolvida por Restreppo J. recoloca uma questão fundamental do ponto de vista da relação comunicação e organização, ou seja, a maneira de ser de uma organização pode ser interpretada pelas formas de comunicação que ali são desenvolvidas, implicando reconhecer que as diversas organizações como construtoras de sentidos.

Hall (1984) examina a comunicação nas organizações considerando os fatores que afetam o envio, o recebimento, a percepção e as interpretações dessas comunicações. A comunicação é um processo relacional – emissor/receptor– isto é, as relações sociais que se processam entre ambos, os envolvem, como seus efeitos recíprocos à medida que se comunicam. Afirma que os analistas organizacionais atribuem graus variáveis para a importância da comunicação. Em uma teoria exaustiva da organização, a comunicação tem um papel preponderante; já numa visão mais razoável, o papel da comunicação é relativo, ou seja, “sua importância varia conforme o lugar para onde se olhe numa organização e conforme o tipo de organização que esteja sendo estudada”(p. 132).

Outro ponto que merece ser destacado refere-se ao processo perceptivo que é o ponto-chave para a compreensão das comunicações, estando sujeito a muitos fatores, os quais “podem levar a diferenças significativas no modo como duas pessoas quaisquer percebem uma mesma pessoa ou uma imagem”(p.136) Assim, as necessidades, os valores e interesses individuais devem ser considerados no processo perceptivo, e entendidos como condições básicas no processo de comunicação. Portanto, a impressão que o receptor da comunicação tem do comunicador, o papel que o indivíduo desempenha na organização, o fenômeno da “esteriotipização”, as diferenças de *status* são algumas situações (fatores) que favorecem ou dificultam a comunicação.

Goldhaber (1991) partindo da concepção que a organização é um sistema vivo e aberto conectado por um fluxo de informações entre as pessoas que ocupam diferentes posições e representam distintos papéis, define a comunicação organizacional como sendo o fluxo de mensagens processadas em uma rede de relações interdependentes. Essa definição apresenta quatro conceitos-chave a serem consideradas no âmbito da comunicação organizacional: mensagens, rede, relações e interdependência. As mensagens tratam com a ‘informação

significativa' sobre pessoas, ações e objetos gerados durante as interações humanas. Dizem respeito à informação que é percebida e para qual os receptores atribuem um significado. As mensagens, as informações significativas fluem através de redes de comunicações, as quais por sua vez, estão conectadas às pessoas, estabelecendo entre elas diferentes graus (intensidade) de relações.

São inúmeras as possibilidades mencionadas por Goldhaber para o estudo dessas relações: através da conduta das pessoas envolvidas nessas relações, dos seus efeitos em relações específicas, bem como através das habilidades, atitudes e moral dos empregados quando afetados ou quando afetam as relações dentro da organização. Assume relevância nessa concepção o aspecto de interdependência, isto é, ao considerar a organização como um sistema aberto admite a coexistência de subsistemas os quais estabelecem entre si níveis de interdependência, o que significa dizer que esses subsistemas afetam e são afetados mutuamente, afetando, portanto o sistema como um todo.

Kunsch (2003) e Torquato (2002) destacam-se entre os autores brasileiros, constituindo-se em referências dos estudos de comunicação organizacional. Suas obras têm sido marcadas por uma preocupação constante em estabelecer a abrangência do seu campo de atuação bem como atribuir-lhe a posição estratégica no espaço organizacional. “A comunicação organizacional deve constituir-se num setor estratégico, agregando valores e facilitando os processos interativos, por meio das Relações Públicas, da organização com os seus diferentes públicos, a opinião pública e a sociedade em geral” afirma Kunsch.

Torquato (2002,p 35), por sua vez, afirma que a comunicação organizacional “ é a possibilidade sistêmica que, integrada, reúne as modalidades de comunicação cultural, comunicação administrativa, comunicação social e sistemas de informação”.

As modalidades apresentadas por esses dois autores, embora com denominações distintas, buscam dar conta da complexidade da comunicação nas (e das) organizações com seus diferentes segmentos de públicos.

Para Kunsch, (1995, p.92) a comunicação institucional permite à organização “ter um conceito e um posicionamento favorável perante a opinião pública”, isto é, a construção de sua credibilidade, enquanto que a comunicação mercadológica volta-se para a divulgação dos produtos e serviços, compreendendo toda a manifestação gerada em torno dos objetivos de venda de uma organização. Ambas, ressaltando as suas diferenças e especificidades implementam ações destinadas aos públicos externos da organização.

Torquato (2002: 34) engloba essas duas modalidades de comunicação sob a denominação de comunicação social na qual estão contempladas as áreas de jornalismo, relações públicas, publicidade, editoração e marketing, admitindo-a como *a mais desenvolvida, tanto do ponto de vista conceitual quanto dos pontos de vista operacional e tecnológico.*

Ao contrário das modalidades anteriores, a comunicação administrativa e interna necessitam priorizar os públicos internos. A comunicação administrativa envolve procedimentos comunicacionais que ocorrem na organização, “reunindo papéis, cartas internas, memorandos” (Torquato, 2002: 34)). A comunicação interna se desenvolve paralelamente à comunicação administrativa, e *visa proporcionar meios para promover maior integração dentro da organização mediante diálogo, à troca de informações e experiências e à participação de todos os níveis.*

Para Kunsch (1999: p.77), *a comunicação interna é planejada em torno de propósitos claramente definidos, para viabilizar toda a interação possível, entre a organização e seus colaboradores, lançando mão de metodologias e técnicas de comunicação institucional, e até da comunicação mercadológica”.*

Nas modalidades, dimensões e/ou formas apresentadas por Torquato (2002: 34) a comunicação interna está inserida na comunicação cultural que diz respeito aos climas internos. No que tange à comunicação administrativa, os dois autores utilizam a mesma denominação. Torquato ainda inclui o sistema de informação como uma quarta forma de comunicação, na qual estão agregadas *as informações armazenadas em bancos de dados*.

Apesar das diferentes terminologias utilizadas, ambos autores enfatizam a necessidade da comunicação ser pensada de forma integrada e como uma ferramenta estratégica pelas organizações. Acredita-se que os modelos, as teorias, as concepções e modalidades apresentadas materializam a preocupação dos autores em (re)dimensionar a comunicação organizacional, buscando evidenciar as suas inúmeras possibilidades de interpretação, o que implica necessariamente no entendimento do seu papel na e para a organização.

De uma maneira geral as organizações tem pautado as suas ações comunicacionais utilizando-se do modelo tradicional de características informacionais, de transferência de informações. Tal opção de certa forma evidencia o desconhecimento do poder da comunicação como ferramenta estratégica. Cabe, portanto, ampliar as discussões sobre o tema, contribuindo para (re)posicionar a comunicação organizacional no espaço das organizações.

Para caracterizar a comunicação como transferência de informação é utilizada a metáfora do 'encanamento' através do qual a informação é transferida, 'escoa', no sentido de ser repassada de uma pessoa (emissor) a outra (receptor). É a comunicação assimétrica em sentido lato. Geralmente é utilizada para transmitir metas e objetivos da cúpula para os demais membros da organização. É um modelo linear, simplificado e incompleto, pois entende que cabe ao emissor definir o significado das mensagens repassando-o aos demais.

Ao contrário do modelo anterior, onde um emissor transmite uma mensagem a um receptor, que atua como ente passivo, o modelo transacional enfatiza o feedback, isto é, como a mensagem é recebida e entendida, particularmente através da manifestação não verbal, a qual pode substituir o feedback verbal. Ou seja, interessa o comportamento manifestado, não apenas expresso verbalmente.

Buscou-se, aqui, analisar alguns pontos possíveis de relação, entre o aumento da comunicação interna eficaz e a propensão à aprendizagem organizacional. Para servir de subsídios ao nosso Trabalho, entender como ocorre a comunicação interna é importante, já que para que se produza correspondência coerente, todo o conjunto de atitudes precisa estar harmoniosamente sintonizado.

2.5. A Política nas Organizações

Torquato (2002) afirma que, neste início de milênio, a sociedade organizada – em quase todas as partes do mundo – procura fazer valer, por todos os meios e maneiras, seus interesses e pontos de vista, junto aos Poderes Públicos. Afinal de contas,

é ela, sociedade, que transfere a eles, mandatários de funções públicas, o seu poder. E as organizações, tanto privadas quanto públicas, finalmente se descobrem como integrantes da sociedade, como entes sociais que também precisam ter voz e vez na democracia.

Dessa forma, descobrem, na comunicação, a ferramenta para se comunicar com a sociedade, transmitindo as informações exigidas pelos cidadãos e ouvindo, permanentemente, seus anseios. Para ele, as organizações privadas também passam a desenvolver uma orientação de marketing político, pautando sua conduta pela leitura ampla dos movimentos sociais, participando ativamente da vida social e política, promovendo análises de conjuntura e até pressão sobre o Congresso Nacional, no intuito de defender seu ideal.

Isso implica inferir que as organizações descobriram a política. Para Torquato (op.cit.:10), o termo político, nesse caso, tem o sentido de inserção da organização na comunidade política. Com a expansão do universo da locução, da palavra e das idéias, organizações, administrações, governos e políticos foram obrigados a aperfeiçoar linguagens e abordagens, com a intenção de melhorar a imagem e a visibilidade. As organizações brasileiras, dos mais variados segmentos, na esteira do crescimento do conceito de participação, desenvolveram papel político mais significativo na sociedade, fazendo-se mais presentes no aspecto da cidadania.

Os empresários saíram das redomas, abrindo o pensamento à mídia, defendendo posições fortes em prol da modernização política e institucional e discutindo a eficiência das políticas públicas implementadas pelos governos. Representantes dos setores produtivos, enfim, decidiram encarnar um papel político. A comunicação organizacional, portanto, banha-se de uma visão política (op.cit.: 11).

Um registro importante a se considerar é o de que os índices de racionalidade têm crescido nos últimos tempos, no Brasil, o que contribui para fortalecer o universo institucional. Expandem-se os pequenos pólos de poder e de comunicação, a serviço das entidades organizadas da sociedade – sindicatos, associações, federações, movimentos e comunidades de base. Em suma: o fortalecimento da comunicação organizacional também é consequência do fortalecimento dos próprios grupos sociais e de suas entidades. Para esse teórico, é fundamental ver a comunicação das organizações intermediárias, como espaço de franco crescimento. É comum entender “comunicação” apenas como a atividade desenvolvida no interior das grandes empresas ou quando operada pela mídia, mas a ela está presente no universo das instituições de qualquer natureza e porte.

2.5.1. A comunicação escrita nas organizações

São vários os Manuais que tratam de redação. Alguns, seguindo a retórica antiga, são ambíguos, dificultando, mais que facilitando a aprendizagem. Outros, mesmo

que revestidos de roupagem nova, com requintes de técnicas de editoração e impressão, sufocam a criatividade do estudante, com um sem-número de exercícios pouco aproveitáveis. A educação moderna tem-se caracterizado, em nome de uma pedagogia dita avançada, pelo esvaziamento do ensino, do conteúdo, dos conceitos, da teoria e da reflexão. Essa postura acaba refletindo no estudante que ingressa no mercado de trabalho com deficiências de escrita. Otaviano Pereira (1982:10-1) adverte:

Após o movimento da Escola Nova (décadas de 50 e 60) que introduziu novos métodos didáticos em salas de aula e, principalmente, após o golpe de 64 que esvaziou por completo não só o conteúdo como também o lado crítico das disciplinas, nossas práticas de ensino foram reduzidas a certo 'malabarismo pedagógico'. Além do mais, percebe-se de modo crescente em nossa geração jovem certa 'política do prazer' interferindo negativamente no processo educacional. Interessante notar aí que tudo o que exige um pouco mais de esforço é simplesmente encarado como antididático, antiprodutivo, cansativo ou qualquer outro adjetivo que nos ajude a tirar o corpo do sério.

O que é, então, escrever bem? À primeira vista, a resposta não nos parece difícil. Será que escrever bem é obedecer às regras gramaticais, evitando erros de sintaxe, pontuação e ortografia? Procurar clareza, ao não utilizar palavras e frases obscuras ou de duplo sentido? Agradar o leitor, empregando expressões elegantes e fugindo de um estilo muito rígido? Estas são falhas que, certamente, precisam ser evitadas, mas o processo de escrita é um pouco mais complexo. Blikstein (2005) nos fornece alguns princípios sobre comunicação escrita:

- 1) Toda comunicação escrita deve gerar uma resposta à determinada idéia ou necessidade que temos em mente;
- 2) A comunicação escrita será correta e eficaz, se produzir uma resposta igualmente coerente;

- 3) A resposta correta é a que esperamos, isto é, aquela que corresponde à idéia ou necessidade, que temos em mente;
- 4) Para avaliarmos a correção e a eficácia de uma comunicação escrita, temos de verificar, sempre, se:
 - a) houve uma resposta;
 - b) a resposta corresponde à idéia ou necessidade que queremos passar ao leitor.

De acordo com Blikstein (2005), a partir desses princípios, o leitor pode concluir que não adianta escrever bonito, obedecendo somente às regras gramaticais. Considerando as diferenças de organização mental, de indivíduo para indivíduo, observa-se que o pensamento não pode ser captado por outras pessoas. Deve-se, portanto, transmitir com exatidão o que se quer passar para o pensamento do outro, sob pena de ninguém saber o que se passa em nossa mente e quais seriam nossas idéias, desejos, necessidades, projetos etc.

O autor defende a tese de que a comunicação escrita está apoiada no tripé: **comunicação escrita eficaz = tornar o pensamento comum → produzir resposta → persuadir**. Na prática, entretanto, haverá sempre interferências que poderão abalar um dos pés ou o tripé inteiro, prejudicando a produção da resposta esperada ou desejada. As interferências podem ser da mais diversa ordem:

- a) interferência física: dificuldade visual, má grafia de palavras, cansaço e falta de iluminação, dentre outros aspectos;
- b) interferência cultural: palavras ou frases complicadas ou ambíguas e diferenças de nível social;
- c) interferência psicológica: agressividade, aspereza e antipatia;

Em toda comunicação, seja ela verbal ou escrita, é importante considerar a experiência que cada um traz consigo. Todo indivíduo tem sua história de vida, educação, família, freqüentou escolas, clubes e igrejas, viajou, se casou, leu, conheceu pessoas, trabalhou em diferentes empresas e lugares, assistiu a filmes, peças teatrais ou programas na televisão, ouviu rádio, discos, gostou de certos alimentos e detestou outros etc. A partir dessa diversificada experiência, cada um de nós adquire conhecimentos e referências históricas, geográficas, afetivas, profissionais, artísticas, científicas, místicas e religiosas, dentre outras. Forma-se dentro de nós, uma complicada e vasta rede de referências, valores e conhecimentos.

Blikstein (2005: 52) chama essa rede de “bagagem” cultural ou repertório. O repertório vem a ser, portanto, toda uma rede de referências, valores e conhecimentos históricos, afetivos, culturais, religiosos, profissionais e científicos. Para esse estudioso,

essas referências, valores e conhecimentos mudam de indivíduo para indivíduo e de comunidade para comunidade. Assim, para um paulistano, que vive boa parte de sua vida sob um céu chuvoso e encoberto, a referência a céu azul pode despertar sensações bem agradáveis; para um habitante da caatinga nordestina, assolada pela seca, a expressão céu azul pode representar uma trágica referência, pois estará indicando ausência de chuva.

Como se observa, referências e conhecimentos diversos levam, naturalmente, a repertórios diferentes e, conseqüentemente, a um modo diverso de percebermos o mundo, as pessoas e os acontecimentos. Repertórios diferentes levam a distintas percepções e visões de mundo. A partir dessas diferenças de percepção, ruídos começam a infiltrar-se na comunicação, emperrando o seu mecanismo.

Isso, no ambiente empresarial é muito comum de se notar, por vários motivos: 1) o contexto é bem diferente de outros, em razão da hierarquia, e se a mensagem de cima para baixo não for muito claramente transmitida; 2) a interferência

psicológica, ou seja, a agressividade, a aspereza, a competitividade, a inveja, os ciúmes e a antipatia, citadas por Blikstein, quando fala do tripé na comunicação.

2.6. Os Cursos profissionalizantes no Brasil

Os Cursos profissionalizantes surgem, no Brasil, na década de quarenta do século XX, para atender a uma necessidade, que se tornaria cada vez mais premente: a formação de mão-de-obra para a indústria de base. Naquela época, estava claro que, sem educação profissional não haveria desenvolvimento industrial, no país. Euvaldo Lodi, na época, presidente da Confederação Nacional da Indústria (CNI) e Roberto Simonsen, à frente da Federação das Indústrias de São Paulo, inspiraram-se na experiência bem-sucedida do Centro Ferroviário de Ensino e Seleção Profissional e idealizaram uma solução análoga para o parque industrial brasileiro. Dessa maneira, o empresariado assumiu, não apenas os encargos, como queria o governo da época, mas também a responsabilidade pela organização e direção de um organismo próprio, subordinado à CNI e às Federações das Indústrias dos estados.

Inicialmente, esses cursos eram desenvolvidos exclusivamente com base em disciplinas de formação especial destinadas a qualificar, profissionalmente, em nível técnico, os alunos concluintes do ensino médio. A clientela era formada por pessoas que não tinham tido a oportunidade ou não se empenharam para concluir o curso tradicional, antigos primário e ginasial, que estavam em busca de trabalho.

Optamos por falar a respeito do SENAI, por ter sido este um dos primeiros a investir na criação de uma estrutura organizada, em nível nacional, diversificada e com indiscutível qualidade, nos Cursos profissionalizantes. Paralelamente, muitos outros cursos do gênero foram também instituídos, pelos governos estaduais e municipais. Ao fim da década de cinquenta, quando o presidente Juscelino Kubitschek acelerou o processo de industrialização, o SENAI já estava presente

em quase todo o território nacional e começava a buscar, no exterior, a formação para seus técnicos. Em pouco tempo, ele se tornou referência, em termos de inovação e qualidade, na área de formação profissional, servindo de modelo para a criação de instituições similares na Venezuela, Chile, Argentina e Peru.

Nos anos sessenta, o SENAI investiu em cursos sistemáticos de formação, intensificou o treinamento dentro das empresas e buscou parcerias com os Ministérios da Educação e do Trabalho, bem como com o Banco Nacional de Habitação. Na crise econômica da década de oitenta, o SENAI percebeu o substancial movimento de transformação da economia e decidiu investir em tecnologia e no desenvolvimento de seu corpo técnico. Dentro de uma proposta de qualidade, investiu fortemente na atualização dos docentes, já que não havia especialistas capazes de oferecer atendimento personalizado, de acordo com as necessidades do mercado.

Do início da história do SENAI, até os dias atuais, passaram-se mais de cinco décadas de uma existência marcada pela constante evolução, fruto da visão de futuro positiva e da cultura de qualidade, bem sedimentada.

No contexto da segunda metade do século XX, com todas essas transformações e necessidades prementes, surgem os *Manuais de Correspondências Comerciais*, também com a finalidade de ajudar pessoas que estavam sendo inseridas no mercado de trabalho, para atuar em áreas administrativas e que precisavam se comunicar, principalmente por escrito.

Os Manuais desempenharam seu papel e atenderam ao objetivo, pois muitos executivos se utilizavam deles para elaborar as correspondências que se destinavam ao público externo. Com o advento da tecnologia, eles deixaram de ser tão utilizados, mas ainda têm seu espaço garantido, na esfera organizacional.

Finalizando este capítulo e resgatando o que Machado Neto (2005) diz a respeito dos mecanismos de Comunicação Organizacional, a “de cima para baixo” é a mais utilizada pelas empresas. A “de baixo para cima” é pouco utilizada e pouco incentivada e, em casos extremos, desestimulada. Canais de comunicação diretos com a alta administração, por telefone ou *e-mail* vêm sendo introduzidos nas grandes empresas, como forma de garantir o recebimento das comunicações, no topo da estrutura. O uso planejado e equilibrado desses mecanismos é o fator que possibilita a interação responsável, entre os diversos setores de uma empresa, para acompanharem e contribuírem com seu crescimento, com as mudanças e com sua perpetuidade.

Conforme explicamos na Introdução deste trabalho, ainda que a base de nossa tese fosse a Historiografia Lingüística, sentimos a necessidade de um referencial teórico na área de comunicação organizacional, que desse suporte a esta pesquisa. Pesquisamos vários teóricos da área e fizemos a síntese de cada um deles objetivando traçar um panorama a respeito do tema.

CAPÍTULO III

CONTEXTO HISTÓRICO E INTELLECTUAL

O PRINCÍPIO DE CONTEXTUALIZAÇÃO

3.0. Introdução

Neste capítulo, apresentamos o estudo dos parâmetros externos 'agente' e 'produto'. Traçamos o clima de opinião, da segunda metade do século XX. Como dissemos na introdução desta pesquisa, privilegiamos aspectos referentes ao segmento empresarial, já que analisamos material dessa área. Este capítulo apresenta o contexto no qual se insere a produção de Manuais de Correspondências Comerciais, nas cidades de São Paulo e Rio de Janeiro. Com o objetivo de procurar o princípio de contextualização expomos, a seguir, a situação lingüística, histórica, econômica e política em que se encontrava o Brasil, na segunda metade do século XX.

Para que se evitem distorções no ato de descrever e explicar um conjunto de reflexões sobre a Lingüística e sua história, a Historiografia Lingüística apresenta um princípio que orienta para a contextualização dos fatos históricos nos quais estão envolvidos os documentos em estudo, incluindo nesses fatos a questão social, política, econômica, intelectual e cultural. No sentido de procurar aplicar o *Princípio da Contextualização* é que expomos os dados abaixo, relativos à situação histórica, econômica e política em que se encontrava o Brasil na segunda metade do século XX.

3.1. As correntes lingüísticas do Século XX

Em seu constante questionamento sobre o mundo que o cerca, o homem estabelece relações causais e comparativas, entre as diversas áreas do conhecimento. Conseqüentemente, todo conhecimento é construído e reconstruído, a partir da reflexão e discussão geradas pela comparação e contestação de

conhecimentos prévios. O conhecimento pode então ser entendido, não somente como um produto, mas como um processo em contínua reconstrução, inserido em contextos sociais, históricos, e políticos. Sendo assim, o Século XX, definido por diversos autores como sendo o século da informação e da controvérsia – é, em outras palavras, o século marcado pelo desenvolvimento e aplicação do pensamento crítico e reflexivo.

Para que possamos analisar melhor os *Manuais de Correspondências Comerciais*, dentro do recorte proposto, fomos buscar as diferentes correntes lingüísticas propostas ao longo do século XX, as influências que elas sofreram de outras disciplinas e estabelecer alguns dos inúmeros relacionamentos possíveis, com a elaboração desses Manuais.

Influenciados pela objetividade científica da época, os lingüistas tinham como meta principal responder a pergunta “O que é língua?”. A intenção de tornar a Lingüística uma ciência objetiva e descritiva levou à ênfase nas línguas contemporâneas (e o abandono das comparações com as formas ‘puras’ clássicas, de épocas anteriores), na sua expressão oral. O aspecto sistemático da língua e seu uso em contextos sociais tornaram-se fundamentais.

Para o lingüista suíço Saussure (1857-1913) - pai da **abordagem Estruturalista** - cada elemento da língua só tinha valor se analisado em relação aos outros elementos. Daí sua distinção entre *langue* (o sistema propriamente dito) e *parole* (os usos desse sistema, em contextos sociais). Saussure defendia a tese de que os contextos sociais determinavam o uso homogêneo da língua, por uma nação também homogênea. Foram então reconhecidos e descritos diversos estilos e o estudo do Registro levou ao desenvolvimento da sociolingüística. Essa abordagem defendia que os alunos deveriam ser capazes de, nesta ordem:

- 1) reconhecer e produzir os sons e a entonação da língua-alvo, tanto isoladamente, quanto em combinações;

2) memorizar, sem analisar, um grande número de frases completas, que seriam selecionadas pelos professores / escritores de materiais didáticos, por meio de um critério de ordem de 'facilidade' e 'utilidade';

3) e, finalmente, começar a construir, por si mesmos, sentenças e um discurso mais longo.

Nas décadas de vinte a sessenta, do século XX, predominaram a abordagem Estrutural e o Formalismo. Nesse meio tempo, surge a Gramática gerativo-transformacional, a partir da década de cinquenta, e manifesta-se uma crescente insatisfação com o Estruturalismo *Behaviorista*. Os estudiosos queriam expressar seus próprios pensamentos. No final dessa década e durante a década de sessenta, o lingüista americano Noam Chomsky desenvolveu e defendeu a Gramática gerativo-transformacional. Adeptos desta abordagem diziam que a língua é *um sistema cujos significados são expressos pela forma, revertendo assim a ordem do sistema apresentado pelos estruturalistas* (Kaplan, 1990: 47).

Baseando-se na psicologia cognitiva, que estava entrando em cena na época, uma língua era vista como uma atividade mental (processo cuja manifestação era a fala), na qual fatores humanos universais eram mais importantes do que estímulos externos. O modelo gerativo-transformacional (Chomsky, 1965: 3) baseava-se na noção do *falante-ouvinte ideal*, em uma comunidade de fala totalmente homogênea, de

alguém que conhece sua língua perfeitamente e que não se deixa afetar por fatores externos e/ou imperfeições apresentadas por outros membros da comunidade, em seu desempenho ao aplicar seu conhecimento da língua.

Nas leituras que fizemos sobre o assunto, notamos a influência de Saussure no tocante ao falante-

que se refere à existência de um modelo, a partir do qual, as transformações seriam operadas.

Na década de setenta, a **Abordagem Funcional** reage à visão de língua de Saussure, definindo-a como um sistema aberto e dinâmico, através do qual os membros de uma comunidade trocam informações. Esta abordagem foca a maneira como a língua é usada em interações: as funções das expressões utilizadas e o seu significado (as noções que elas exprimem) estão diretamente relacionados à situação na qual o evento da fala está inserido e na intenção do falante. As ciências humanas – Filosofia, Psicologia e Sociologia – acrescentaram uma dimensão social extremamente importante à visão de língua, desta abordagem.

O trabalho de Austin (1962), na área da Semântica, a Teoria do Ato da Fala de Searle (1969), a Gramática Funcional de Halliday (1970), o trabalho de Hymes (1972) e o de Wilkins (1976), sobre noções, foram as maiores contribuições a esta abordagem, por focalizarem seus conceitos fundamentais. Ao identificar suas intenções (funções), o usuário da língua converte os significados (noções) em determinada forma, que é processada pela gramática; por conseguinte, os alunos aprendem melhor, se primeiro lhes for apresentado material autêntico, que ilustre o uso real da língua; a seguir, eles analisam esse material (identificando funções e suas formas) e então praticam as funções, noções e formas, em vários tipos de atividades, em pares e em grupos, para finalmente transferir essa língua para sua própria realidade.

Hymes (1972:59) sugeriu um esquema para explicar as variantes de um evento da fala; este esquema foi utilizado para auxiliar os alunos na análise do material apresentado e orientá-los quanto à sua própria expressão: a sigla *speaking* (fala):

S “setting” (lugar e hora), situação e cena (definição cultural de uma interação)

P participantes da mensagem (falante/escritor, interlocutor/leitor)

E “ends” (intenções, objetivos e resultados da comunicação)

A atos (formas, conteúdo e seqüência da comunicação)

K “key” (chave) [tom, estilo e maneira como a mensagem é expressa]

I instrumentais (o canal: escrita ou fala, registro)

N normas (fatores sócio-culturais determinando interpretações)

G gênero (tipos de interação e tipos de discurso)

Na **Abordagem Funcional/Nocional**, os alunos são colocados no centro dos processos de ensino e aprendizagem, exercendo papel mais atuante no que se refere à análise do material lingüístico e à expressão de suas próprias idéias, durante a produção. Há, também, por parte do professor, maior tolerância ao erro e mais encorajamento, relativamente às tentativas de expressão. A visão de gramática, nesta abordagem, torna-se mais abrangente: além de contemplar as quatro habilidades, os expoentes da língua e sua sistemática (sintaxe, morfologia e fonologia) são vistos como um conjunto de instrumentos, a serviço da intenção do usuário da língua (os significados que deseja expressar e entender). Esta abordagem foi a primeira a levar em conta o fato de os significados serem construídos (expressos, interpretados e negociados) socialmente, por meio da interação, e influenciados pelo contexto e por fatores históricos e políticos.

Na década de oitenta, surge a **Abordagem Comunicativa**. O rápido desenvolvimento da Sociolingüística e da Pragmática (como uma língua é efetivamente utilizada, em contextos variados) levaram ao desenvolvimento do conceito de competência comunicativa, que propõe a ênfase na mensagem, ao invés de na forma que ela assume.

Seguindo os trabalhos de Canale e Swain (1980, 1983), Savignon (1983:7-10) definiu a Competência Comunicativa como *a habilidade de interpretar, expressar e negociar significados, em contextos variados*. Este é um conceito dinâmico e interpessoal, que se aplica tanto à língua escrita, quanto à falada, bem como a outros

sistemas simbólicos da comunicação. *Somente através do desempenho é que a competência pode ser desenvolvida, mantida e avaliada.* (ibid.).

Resumidamente, Savignon (1983) assim classifica os quatro componentes da Competência Comunicativa:

Competência Gramatical: domínio do código lingüístico (capacidade de reconhecer as características lexicais, morfológicas, sintáticas e fonológicas da língua e de manipular estas características para formar palavras e sentenças); capacidade de usar as regras, e não somente de formulá-las;

Competência Sociolingüística: propriedade relativa ao contexto social: compreensão do contexto no qual a língua é utilizada: o que e como dizer, quando falar ou calar. Exemplo: registro (formal/informal), gíria, dialetos;

Competência Discursiva: capacidade de produzir um discurso coerente e coeso: padrões organizacionais diferem entre si, dependendo da natureza do texto/conversa e do contexto; conhecimento compartilhado entre os participantes: valores, intenções e objetivos;

Competência Estratégica: estratégias que compensam o conhecimento imperfeito/incompleto do código lingüístico ou fatores que limitam seu uso (distrações, pressão emocional etc.); uso das estratégias (Ex: parafrasear, adivinhar, evitar expressões; circunlocução, repetição, alterações de registro e estilo, linguagem corporal etc.); capacidade de alterar e adaptar as estratégias, de acordo com condições inter-pessoais variáveis.

Nessa abordagem, a língua é definida como instrumento eficiente de comunicação, em determinado contexto social. Não é uma forma, mas uma mensagem inserida e determinada por uma situação. Inclui práticas coerentes com os princípios que a embasam:

1) consideração de estilos e estratégias de aprendizagem individuais, e desenvolvimento de um leque de estratégias de comunicação;

- 2) proporcionar, aos alunos, oportunidades variadas de aprendizagem, por meio de tarefas que espelham a real utilização da língua, em que os alunos são seus agentes e têm uma necessidade real e relevante de usar a língua-alvo para atingir os objetivos das tarefas;
- 3) desenvolver o pensamento crítico e a reflexão sobre o processo de ensino-aprendizagem: aprendizagem reflexiva e responsável;
4. desenvolver a autonomia e a capacidade de explorar recursos.

A gramática, nesta abordagem, é trabalhada ao longo de toda uma unidade, um livro e um curso, e não mais como um capítulo à parte, a ser elaborado em uma aula especialmente dedicada a isto. Em todas as tarefas, os aspectos da gramática de uma língua são trabalhados de maneira integrada com as intenções dos alunos, com o contexto e com a situação onde a comunicação está inserida. Richards (1990: 27), afirma que

a negociação de significados, principal característica desta abordagem, tem auxiliado aprendizes e professores a desenvolver maior consciência dos aspectos sócio-lingüísticos que permeiam o uso de uma língua e a escolha das formas para expressar suas intenções, nessa língua. Pode-se dizer que esta abordagem constitui uma releitura de vários aspectos apresentados por abordagens e metodologias anteriores.

Os materiais didáticos lançados, a partir da década de oitenta, e as práticas de ensino observadas ilustram aspectos transformacionais, formação de hábitos através do estímulo-resposta, práticas menos guiadas para a expressão e compreensão de noções e de funções comunicativas. No entanto, essas práticas são conduzidas por meio de tarefas que inserem os alunos em um contexto de real necessidade de comunicação. Os alunos estão se tornando, cada vez mais, agentes reflexivos e responsáveis por sua aprendizagem e pelo ensino.

As duas últimas décadas apresentaram uma reconciliação entre as abordagens e metodologias que se manifestaram ao longo deste século. Relações de poder

podem ser identificadas em abordagens dos processos de ensino e aprendizagem. Mas, relações de poder sempre permearão os relacionamentos humanos e serão expressas por meio da linguagem. Ela também será influenciada pelas ideologias de seus diferentes usuários. No entanto, estas relações estão sendo investigadas, esclarecidas e discutidas, e estamos caminhando na direção de um consenso sobre a co-existência e a co-atuação de diversos agentes e recursos (com suas respectivas características sócio-políticas), no processo de ensino-aprendizagem: professores, alunos, materiais didáticos, e o próprio mundo que nos cerca.

Para que pudéssemos inserir os *Manuais de Cartas Comerciais* na segunda metade do século XX, buscamos informações sobre as correntes lingüísticas que vigoravam no período recortado, para que nossa análise se aproximasse o mais possível da realidade da época.

3.2. O contexto sócio-histórico-cultural da segunda metade do século XX

Ao serem delineadas as bases teórico-metodológicas necessárias para o desenvolvimento desta Tese, tratamos, de modo breve, das condições sociais do Brasil, na segunda metade do século XX, quando algumas dessas condições se mostraram fundamentais para a caracterização dos *Manuais de Correspondências Comerciais*. O percurso foi, então, do texto ao contexto, por isso, visto por fragmentos.

Retomamos as condições sócio-históricas-culturais, do período em questão, ampliando as considerações anteriores, apresentando os parâmetros externos, 'agente' e 'produto' dos documentos selecionados como fontes desta pesquisa: sua formação acadêmica, resenha de sua produção intelectual e suas relações com o tema abordado. Traçamos um perfil histórico, que possibilitou tecer o *clima de opinião*¹, do período recortado.

¹ visa a dar sentido às informações materializadas no documento.

3.2.1. Educação e o Ensino de Língua

Além do contexto social, histórico e político, interessa à nossa tese uma incursão pelo contexto educacional em que se encontrava o Brasil, na segunda metade do século XX, pois uma visão mais clara desse contexto pode nos preparar melhor para a compreensão, descrição e explicação da realidade social e lingüística daquele período.

Segundo Ribeiro (1998), um significativo avanço é constatado, através da tomada de medidas que visaram a concretizar o princípio de ser traçada uma política educacional, de âmbito nacional, princípio este defendido desde a década de vinte, pelo grupo que pregava a modernização educacional. Isso ocorreu, em primeiro lugar, por meio da criação de uma série de órgãos, como o INEP (1938), Serviço Nacional de Radiodifusão Educativa (1939), SENAI (1942), SENAC (1946), CNP (1951) e CAPES (1951), além de outros mais, de caráter suplementar e provisório, de iniciativa oficial ou particular. Em segundo lugar, através do início do trabalho de elaboração do Anteprojeto de Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional. Em 1948, foi encaminhado à Câmara Federal, o Projeto de Lei, acompanhado da exposição de motivos, que se transformaria em lei, somente treze anos depois, em 1961.

De acordo com Faccina (2002), de 1942 a 1961, o Brasil viveu um clima tenso, em vários setores, principalmente no político, mas foi no âmbito da Educação, que atravessou o período de maiores brigas e desavenças. A reforma Capanema, em vigência desde 1942, não atendia mais aos objetivos políticos de então. Assim, foi enviado à Câmara Federal, em 1948, um Projeto de Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional que, somente após treze anos de “gestação” foi transformado na Lei 4.024/61. Essa foi a primeira LDB, que visou a fixação das bases e diretrizes da Educação Nacional, que deveria atender aos objetivos maiores do país. Percebemos que, por interesses estritamente particulares, isso não ocorreu, tendo seu texto original sido modificado, tantas vezes, que o oficial nada teve a ver com o do Projeto de 1948.

A LDB 4.024/61 foi uma lei política por excelência, que encontrou respaldo em um momento político conflitante, tendo o país, três anos depois, se transformado em nova ditadura, que duraria vinte e um longos anos. Pela LDB, a União não deveria manter-se neutra, no tocante à educação – intensificaram-se os valores, então de tradição nacional, de idioma, de cultura, de crença, de arte e de território nacional, permanecendo a Educação a cargo da Nação, que a deveria gerenciar pelo sistema de diretrizes morais, políticas, econômicas e, principalmente, ideológicas.

Foram dez anos de tentativas de aplicação dessa lei, que já nasceu defasada quanto ao momento histórico do brasileiro como cidadão e quanto à extensão necessária do período de escolaridade. A LDN de 1961, tendo em vista uma mudança substancial em seu paradigma – descentraliza-se o eixo – deixa de ser, no papel, elitista, buscando um atendimento global, deveria ter tido um respaldo maior e um preparo financeiro adequado para que, tanto os profissionais ligados ao ensino, como os próprios alunos tivessem tirado proveito dessa lei essencialmente política (op.cit.: 40).

Outro fator importante, do ponto de vista educacional, passando a analisar a LDB de 1961, em seu contexto social, é que se encontram fortes indicadores da intensidade da influência do “humanismo” tradicional – vertente religiosa. Uma intensidade, em certa medida, mais forte no resultado (texto legal), que na campanha, ou seja, no processo de discussão da questão da educação, no seio da sociedade. Tais indicadores sugerem que a correlação de forças expressa no poder legislativo era mais conservadora que aquela que se expressava através dos diferentes movimentos sociais.

Quanto à estrutura do ensino, mantiveram-se as etapas: ensino primário de, pelo menos, quatro anos; ensino ginasial, de quatro anos, com as subdivisões de secundário, comercial, industrial, agrícola e normal; ensino colegial, de três anos, subdividido em comercial, industrial, agrícola e normal, e o ensino superior. A primeira LDB, modelo de ensino secundário se estendeu até 1971, quando se promulgou a segunda LDB, a lei 5.692, que entendeu, por ensino primário, a

educação em oito anos correspondente ao primeiro grau, devendo ser obrigatória e gratuita, a todos, em idade escolar.

A Lei 5.692/71 teve o dever de entender as necessidades dos alunos dos rincões, do imenso território brasileiro; sabendo, ainda, que ela, a educação, não poderia nunca ser igual para todos, propiciou mudança significativa, no ensino secundário: a educação para o trabalho e a insistência por uma educação técnica. Para tal, criou-se o Núcleo Comum, obrigatório, em âmbito nacional, além de uma parte diversificada para atendimento das peculiaridades individuais dos alunos. Coube ao Conselho Federal de Educação fixar, para cada grau, as matérias relativas ao núcleo comum, definindo-lhes os objetivos e a amplitude. O parágrafo segundo dizia: *o ensino de primeiro e segundo graus, dar-se-á especial relevo ao ensino de língua nacional, como instrumento de comunicação e como expressão da cultura brasileira.*

Notamos, nesse trecho, a verdadeira mudança no eixo paradigmático dessa lei, em relação às anteriores: a língua nacional não mais era vista como instrumento de preservação, mas de comunicação, diluindo sua importância, seu valor, sua amplitude. Língua Portuguesa fazia parte de um núcleo comum, não deixando de ser considerada como matéria independente, capaz de reprovação ou de eliminação. Agora, a partir de 1971, foi entendida como **parte de**, cuja importância não mais seria a de falar e escrever bem, mas a de se expressar, em sua própria língua, não importando o como. Entendamos aqui, como objetivo, o propósito de fazer com que o aluno adquira a competência para se comunicar, na sua própria língua.

De acordo com Faccina (2002), os criadores dessa lei tiveram o cuidado de enfatizar a necessidade de se disponibilizarem recursos materiais para a sua implantação, pois sem dinheiro, a lei não sairia do papel. Assim, as escolas tiveram algum prazo para implantá-la. Teoricamente, tinha tudo para dar certo; na prática, porém, verifica-se que nem todas as escolas possuíam as condições para

implantar o núcleo diversificado e profissionalizante, porque eram necessárias salas especiais, laboratórios, recursos físicos e professores especializados, além de alunos com mentalidade receptiva. Enfim, precisava-se de dinheiro e vontade política para a sua efetiva operacionalização.

Mais uma vez, no Brasil, a Educação era ministrada à distância, de cima para baixo e com descaso. Ela não melhorou; as escolas proliferaram, mas o nível piorou, drasticamente. Quantificou-se, mas não se qualificou o aluno secundarista. Deu-se acesso à universidade mas não se ofereceu, de modo geral, é claro, condições para que ele enfrentasse o ensino universitário. Por esse motivo, principalmente, o nível do ensino de terceiro grau, também piorou, já que o período de implantação dessa lei se deu em um momento muito difícil para o brasileiro.

Assim contextualizadas, as décadas de sessenta, setenta e oitenta foram palco de infindáveis lutas, desmandos e radicalismos. No que se refere à educação, com a Revolução de 1964, a crise educacional agravou-se, chegando ao seu período mais crítico, urgindo que se promovesse uma reforma, nos vários níveis e modalidades educacionais. Nosso sistema não atingiu seus objetivos, o país não dispôs, mais uma vez, de recursos financeiros suficientes, e o pouco que existia foi mal empregado. Milhões de crianças continuaram sem escola, os currículos e programas não foram renovados, na velocidade desejada, o corpo docente, em sua maioria, não tinha a qualificação necessária, os excessivos índices de evasão e reprovação continuavam, formaram-se técnicos em áreas saturadas e não se formaram, onde eram necessários.

De volta ao Brasil, reconquistamos a democracia, em 1988, após duros e longos anos de ditadura militar, marchando, o país, rumo à promulgação da nova Constituição, criando a comissão de Educação da Câmara, que tratou da elaboração da LDB, em direção à nova lei, sancionada em 1996, sob o número 9.394. Essa lei abarca outros níveis de conteúdo semântico da palavra **educação**.

Um deles é a chamada educação para a vida, em toda a sua plenitude. Mudam-se programas escolares para que eles se adaptem ao cidadão moderno e participativo. É necessário se criar, em todo o território brasileiro, uma educação igualitária, formando cidadãos para a autonomia, princípio básico de liberdade e tolerância, que deve reger a escola, naquele momento. Quanto ao ensino médio, ele deve basear-se em três princípios:

- a consolidação dos conhecimentos adquiridos;
- a preparação do cidadão produtivo;
- a implementação da autonomia intelectual da formação ética.

Assim, ética e cidadania são duas palavras-chave dessa lei. O currículo deve levar em consideração o destaque para a educação tecnológica de base, o verdadeiro significado de **Ciência, de Letras e de Artes**. Atentamos, ainda, para o destaque no processo histórico de transformação da sociedade e da cultura: **a Língua Portuguesa deve ser instrumento de comunicação, acesso ao conhecimento e exercício da cidadania.**

A lei 9.394/96 deve oferecer ao educando, não só o domínio dos princípios tecnológicos e científicos, mas também capacitá-lo a revelar conhecimento das formas contemporâneas de linguagem, além de dominar os conhecimentos de filosofia e de Sociologia necessários ao exercício da cidadania. O educando deve receber informações contínuas, proporcionando-lhe reciclagem, sempre que necessário.

A situação começa a se transformar, ainda na década de sessenta, quando se firma o processo de democratização da escola, em conseqüência de novo modelo econômico. Não se trata, pois, de mudança educacional, mas de novas condições sociopolíticas. O país vive uma metamorfose. Com a ditadura militar, a partir de 1964, passa-se a buscar o desenvolvimento do capitalismo, mediante a expansão industrial. A proposta educacional, agora, passa a ser condizente com a

expectativa de se atribuir, à escola, o papel de fornecer os recursos humanos que permitam ao Governo realizar a pretendida expansão industrial.

Com o povo conquistando o direito à educação sistemática, a clientela da escola pública começa a modificar-se. As escolas primárias municipais não são mais freqüentadas pelos filhos das camadas mais privilegiadas da população. Aos poucos, o aspecto elitista da escola pública desaparece e sua clientela passa a ser constituída de camadas populares. Cria-se o critério de carência para o ingresso nas escolas públicas. Em conseqüência, o professor passa a ter uma nova preocupação: a heterogeneidade dialetal de seus alunos. Acostumado, até então, a uma camada de alunos distintos, a quem ministravam a norma padrão culta, agora os professores se sentiam despreparados para enfrentar a nova situação.

Mas, não foram apenas os alunos que mudaram. Também os professores, nos primeiros sessenta anos do século, pertenciam a uma elite sócio-cultural. No Rio de Janeiro, até então Distrito Federal, formados pelas Escolas Normais, constituíam-se na “fina flor” do Magistério Público. A nova lei acaba com o privilégio de o Município e o Estado formarem seus professores. O prestígio do Magistério começa a se desfazer, com a nova política salarial. As classes média e alta, que, antes, optavam pelo Magistério, por vocação ou perspectiva profissional, passam a interessar-se por outras profissões, mais rentáveis. Começa a evasão do Magistério e a mudança de perfil do professor. Antes, uma profissão que conferia *status*, principalmente às moças de classe média e alta; agora, a ascensão social para os que pertencem às classes mais pobres.

Em conseqüência dessa mudança, a qualidade do ensino torna-se menos refinada, buscando-se uma adequação ao novo momento. E as classes mais privilegiadas começam a abandonar a escola pública e a procurar as instituições particulares, notadamente as de formação religiosa.

A partir de 1963, foi implantada a disciplina Lingüística, no currículo mínimo dos Cursos de Letras, decisão que causou graves distorções, pois, professores sem formação lingüística, passaram a responsabilizar-se pelo ensino da nova disciplina.

Nesse clima, é sancionada a Nova Lei de Diretrizes e Bases, a 5692/71, que estabelece que a língua nacional passa a ser o instrumento de comunicação e expressão da cultura brasileira. A partir de então, a disciplina Língua Portuguesa transforma-se em Comunicação e Expressão, o que foi considerado primeiro segmento do primeiro grau (1^a à 4^a série); Comunicação e Expressão em Língua Portuguesa, no segundo segmento (5^a à 8^a série), só se configurando como Língua Portuguesa e Literatura Brasileira, no segundo grau.

Diante da nova realidade lingüística dos alunos, os professores mantêm-se indecisos: adequar o ensino aos alunos ou reprová-los em massa, nas primeiras séries de cada curso. Nenhuma das hipóteses satisfazia, e o professor, no segundo grau, perguntava-se como ensinar análise literária a um aluno que sequer reconhecia um substantivo. Opta-se, pois, por um ensino utilitário, com a língua voltada para a oralidade e, dessa forma, adequada à nova clientela que assola as escolas. Cada vez mais, o ensino torna-se menos normativo e, portanto, menos rigoroso, em relação aos padrões cultos da língua. Ensinar gramática passou a ser coisa ultrapassada. Em decorrência, esse ensino passa a configurar-se pela Teoria da Comunicação: o aluno deve ser capaz de “funcionar” como emissor e receptor de mensagens, por meio da utilização de códigos verbais e não-verbais.

A interpretação dos textos não era mais exigida dos alunos, pelo professor. As perguntas, já elaboradas nos livros, eram, em geral, do tipo “cavalo branco”, de resposta óbvia, sem exigir qualquer tipo de reflexão. Havia o livro do professor, com as respostas às questões formuladas, para que aquele que ingressasse no Magistério, sem grande preparo, nem precisasse pensar. Era uma “parafernália

didática” (Geraldi, 1997, p.93), que ia das respostas nos manuais do professor, até aos vídeos destinados ao ensino de determinados tópicos.

Dava-se ênfase, então, apenas a textos jornalísticos e publicitários, praticamente ignorando-se os literários. Havia, ainda, destaque para textos não-verbais, *charges* e histórias em quadrinhos. Não são um mal, certamente, mas não devem ser a exclusividade.

Diante da posição assumida pelos autores da maioria dos livros didáticos, alguns professores da “velha guarda” preocupavam-se em selecionar livros que ainda atendessem às suas expectativas, como os da Magda Soares, Domício Proença e Maria Helena Silveira.

Desde o final dos anos setenta, já cientes do caos que se estabelecera no ensino, decidiu-se pela inclusão de redações em provas e exames vestibulares, acreditando-se que se teria, nessa atitude, a solução para a crise. Esqueceu-se, todavia, de que, para a melhoria da expressão de nossos alunos, não basta o domínio da técnica de redação. Fazer uma boa dissertação, não significa estar ciente de que se devem utilizar quatro a cinco parágrafos, sendo um de introdução, dois ou três de desenvolvimento e um de conclusão, num espaço de vinte e cinco a trinta linhas. Urge, tão-somente, uma mudança de atitude, por parte do professor, quanto às atividades de produção textual de seus alunos, bem como avaliar essa produção. Tentando resolver o problema, que ainda se mantém, e orientar os professores, as editoras lançam inúmeros manuais de redação e os distribuem entre os professores, esperando que eles os adotem.

Havia enorme quantidade de manuais, quase todos baseados na conhecida obra de Othon Moacir Garcia, *Comunicação em prosa moderna*, cuja leitura deveria ser recomendada a todo professor, pois ensina a escrever aprendendo a pensar.

Nesse período de mudança, já na segunda metade da década de oitenta, alguns professores, em fase de pós-graduação, cursando mestrado e doutorado, apresentam opções para a melhoria do ensino de Língua Portuguesa e publicam

dissertações e teses questionando a gramática normativa. Grandes nomes da Lingüística e da Gramática também se manifestam, entre eles: Carlos Franchi, Sírio Possenti, Luiz Carlos Travaglia, João Wanderley Geraldi, Luiz Percival Leme Britto, Rodolfo Ilari, Carlos Eduardo Falcão Uchôa, Magda Soares e Luiz Marques de Souza. Algumas editoras lançam coleções que buscam o questionamento e a reflexão, como é o caso da Série Princípios, da Ática.

A partir de 1985, os exames vestibulares constatam a persistência do despreparo dos vestibulandos, que, apesar de todos os esforços, ainda redigem mal e não entendem o que lêem. Matérias jornalísticas apresentam os erros ortográficos dos candidatos a vaga nas universidades. Percebe-se que a preocupação maior é com a ortografia, esquecendo-se da expressão, como ponto nevrálgico da produção escrita. Em busca de solução, leitura e redação passam a ser exigidas em provas, nas escolas de 1º e 2º graus. Os alunos lêem livros impostos pelos professores e, na maioria das vezes, inadequados à sua faixa etária e nível cultural. Assim, viam-se alunos de 6ª e 7ª séries sendo obrigados a ler, por exemplo, romances de José de Alencar e Machado de Assis, sem que tivessem, para tanto, a necessária maturidade. A cobrança inadequada também forçava os alunos a decorarem a história narrada para, logo após, essa “leitura” ser avaliada em provas.

Colégios tradicionais aumentam a carga horária de Português. Em cursos pré-vestibulares, cria-se a disciplina Técnica de Redação, cujo objetivo é preparar os alunos para as dissertações dos exames vestibulares, dissertações essas que devem apresentar coesão e coerência, além de parágrafos definidos, com o propósito de se estabelecer introdução, desenvolvimento e conclusão. A criatividade sobrepunha-se à apologia pura e simples da forma. Até mesmo em cursos de Letras são oferecidas disciplinas de apoio, como é o caso de TECOE (Técnica de Comunicação Oral e Escrita), na UERJ.

É nesse momento de crise que se faz ouvir a voz de Evanildo Bechara, posicionando-se contra o glotocentrismo e a opressão lingüística. Destacamos como de alta importância, no momento histórico de reflexão sobre ensino de

língua materna, a obra *Ensino da gramática. Opressão? Liberdade?* (1986), que sempre provocou muita discussão em torno dos temas focalizados, desencadeando uma série de outras produções, de diferentes autores.

Neste trabalho, após um levantamento histórico do comportamento pedagógico, em relação ao ensino de gramática normativa, nas décadas de setenta e oitenta, o autor conclui que a “perseguição” à gramática normativa, tradicional, é tão errada quanto o privilégio dedicado ao código oral, coloquial, em detrimento do dialeto padrão. Ainda segundo ele, ambas as atitudes “são de natureza monolíngüe” e desprezam o fato de que “cada falante é um poliglota, na sua própria língua”. (Bechara, 1986, p.12-13).

Sobressai, também, o nome de Celso Cunha, agora aliado ao de Lindley Cintra, que conjugam, em sua *Nova gramática do português contemporâneo*, o normatismo e o descritivismo.

Ainda na década de oitenta, destaca-se Celso Pedro Luft com a publicação, em 1985, de *Língua e liberdade: por uma nova concepção da língua materna*. Nesta obra, Luft afirma não ser contra a gramática. O que na verdade o preocupa, é o seu ensino opressivo. Segundo Luft, o que falta ao educando é liberar o que já conhece e, certamente, ampliar suas capacidades, por meio de uma “prática sem medo, um ensino sem opressão”(Luft, 1994, p.12).

Faltava, todavia, uma posição metodológica, que chega até nós, sob o enfoque lingüístico-descritivo de autores, como Franchi, Travaglia, Possenti e Geraldi, que defendem a gramática reflexiva, como a melhor opção de ensino.

Em 1987, Carlos Franchi, no trabalho intitulado “Criatividade e gramática”, publicado em *Trabalhos de Lingüística Aplicada 9*, da UNICAMP, faz críticas ao papel atribuído à criatividade, na renovação do ensino gramatical; à gramática, pelo modo como é concebida e praticada, em nossas escolas; e também ao preconceito lingüístico. Propõe, então, que se reveja o conceito de criatividade, considerando que ela se faz presente, em todo o ato de fala. Em conseqüência,

observa que as atividades metalingüísticas em nada contribuem para o desenvolvimento da criatividade. A solução seria um trabalho reflexivo sobre a linguagem, de modo a se descobrir a riqueza das diferentes formas de expressão.

Todo esse movimento, em torno do ensino de língua materna, leva o Conselho Federal de Educação a estabelecer a medida de retorno da disciplina Português, eliminando as denominações relativas à Comunicação. Não se trata somente de substituir uma denominação, mas de uma nova atitude, que se esperava obter frente ao ensino da língua materna.

A década de noventa representa uma evolução. Por iniciativa da UFRJ e da Unicamp, o Vestibular começa a mudar. As provas, não mais de múltipla escolha, revelam amadurecimento na elaboração e preocupação com a expressão escrita dos candidatos, em questões que exigem reflexão e conhecimento da língua.

As redações também começam a mudar de feição. Nos exames vestibulares, diante de textos variados, em diferentes linguagens, abordando um mesmo núcleo temático, o aluno é incitado a produzir seu próprio texto.

Nos últimos anos, nota-se maior preocupação com a formação dos professores de Letras. O governo brasileiro incentiva e cobra, a pós-graduação. Criam-se os PCNs (Planejamento de Currículo Nacional), visando a orientar e a padronizar o ensino, segundo os mais modernos parâmetros. Algumas instituições adotam o recém-criado ENEM (Exame Nacional do Ensino Médio), como base de ingresso nas universidades, compondo a primeira fase do exame vestibular.

No governo Fernando Henrique Cardoso, o MEC implanta, em nível nacional, o chamado “Provão”, com a finalidade de avaliar o aproveitamento dos alunos formados pelas universidades brasileiras, de norte a sul.

Condenado por uns, aprovado por outros, o “Provão” se mantém e revela, pelo menos, um mérito: apontar as Universidades que apresentam grandes falhas no ensino. Toda a sociedade letrada toma conhecimento, pelos órgãos de divulgação

de massa, dos conceitos atribuídos às universidades brasileiras. Sentindo-se expostas, essas universidades voltam a atenção aos seus currículos e reavaliam seu corpo docente, preocupando-se, a partir daí, em contratar novos professores, com formação em mestrado e doutorado.

A LDB 9394, de 20/12/1996, estabelece, em seu artigo 36, que a língua portuguesa será considerada instrumento de comunicação, acesso ao conhecimento e exercício da cidadania, contemplando, assim, todas as modalidades expressivas, sem encará-las de forma privilegiada. Os ensinos de 1º e 2º graus passam, respectivamente, a ensinos fundamental e médio.

Nada disso, porém, é definitivo. Educação será sempre um processo de questionamento. Temos consciência de que nunca chegaremos à plenitude. O mais importante, nesse momento, é a nova concepção de língua, que começa a delinear-se. Língua, agora, não é mais instrumento de comunicação, mas, principalmente, enunciação e discurso, que estabelecem relações de intercomunicação. Os processos de leitura e escrita passam, portanto, a ser resultado de interação autor-texto-leitor.

De acordo com a nova concepção, altera-se o papel desempenhado pelo aluno. Ele passa a ser ativo e construtor de suas próprias habilidades e conhecimentos, por meio de um processo contínuo de interação com outros receptores e com a própria língua, que funciona como código.

Como dissemos no início deste capítulo, os Manuais de Correspondências Empresariais editados na segunda metade do século XX serão analisados, a partir do ponto de vista lingüístico, em perspectiva histórica, crítica e filosófica. A partir disso, mostraremos essas obras como documento lingüístico, que permitirá a apreensão do estado em que se encontrava o português em uso no Brasil.

O contexto socioeconômico, histórico e político que acabamos de expor está refletido nas produções dos Manuais que analisaremos, documentos reveladores do uso lingüístico que então se fazia.

A abordagem lingüística que realizamos parte do princípio de que o autor pretendeu retratar, na sua obra, o padrão escrito culto vigente. É interessante ressaltar que os dez autores estudados primam pela simplicidade, clareza e objetividade na escrita, pois seu destinatário não tem tempo a perder, mas todos a utilizam de forma bastante complexa, confirmando a tese de que, na prática, a teoria é outra, e a tradição está fortemente arraigada nessas obras.

Nas décadas de quarenta e cinquenta, o Brasil viveu clima tenso, em vários setores, principalmente no político, mas foi no âmbito da Educação que atravessou o período de maiores desavenças. A reforma Capanema, em vigência desde 1942, não atendia mais aos objetivos políticos de então. Assim, foi enviado à Câmara Federal, em 1948, o Projeto de Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional que, somente após treze longos anos, foi transformado na Lei 4.024/61, a primeira LDB, cujo objetivo era o de fixar as bases e as diretrizes da Educação Nacional.

Vale frisar que alguns fenômenos do período estudado não são exclusivos daquela época, mas persistem até nossos dias. Embora tenhamos limitado nosso exame aos cinco *Manuais de Correspondências Comerciais*, sabemos que marcas de continuidade estão presentes em todas as obras. Os documentos analisados vão, portanto, mais no sentido da continuidade, do que da descontinuidade lingüística, mantendo, na maioria dos casos, os aspectos esperados e convencionais da língua escrita.

3.2.2. Patriarcalismo, violência e economia

Fácil de constatar é o fato de que o patriarcalismo vive sob os auspícios de várias máscaras, que garantem seu posicionamento social. Usando máscaras, o

patriarcalismo constrói falsa dicotomia entre o emocionalismo feminino e a racionalidade masculina. Na esfera econômica, essa dicotomia produz um *status* menos valorizado do trabalho feminino chamado de *emocional, intuitivo e cuidadoso* (Moraes, op.cit: 55.) e *status* maior para o trabalho masculino, de “*habilidades mais precisas*”. Essa dicotomia perpetua um sistema injusto, que exclui os homens da responsabilidade de cuidar de bebês, por exemplo, e mantém mulheres em serviços não remunerados, como as formas de trabalho doméstico, apesar de haver pequena parcela masculina que assume tais atribuições, sobretudo, por motivo de viuvez, divórcio ou desemprego. Por se tratar de invenção humana masculina, o patriarcado é a base da violência entre os gêneros, sendo que esse aspecto merece discussão especial.

O conceito de patriarcado delinea as ideologias⁶ de gênero, ou seja, delinea as crenças culturais sobre a natureza das mulheres e dos homens, nas sociedades globalizadas. Por exemplo, muitas (quase todas) as culturas do mundo aceitam a crença de que o marido (mas não a esposa!) pode e tem o direito, ou mesmo a obrigação, de espancar a esposa que comete ou é suspeita de estar cometendo adultério. Essas e outras crenças, devido à força da ideologia patriarcal, refletem a legitimação dos direitos masculinos, sob certas condições, de espancar, maltratar ou mesmo estuprar uma mulher, com o respaldo de uma imunidade social absurda, considerando que, tanto homens quanto inúmeras mulheres apóiam as incoerências dessa ideologia.

Não é segredo para ninguém que, durante alguns séculos, a mulher se resumia à atividade doméstica e à criação de filhos. Houve, então, um tempo histórico, em que a mulher, finalmente, vislumbrou novos caminhos, especialmente os profissionais. Mas, o fato é que esses novos caminhos só surgiram, por conveniência do patriarcalismo.

⁶ Ideologias: Ideologia é o que produz sentido e significado social. É uma forma de ver o mundo; vários tipos de práticas, rituais e representações, que tendem a ser aceitas como naturais e pertencentes ao senso comum (Moraes, 2002:28).

A mulher de classe econômica favorecida foi quem começou a competir no mercado de trabalho e a assumir sua profissão, por razões financeiras e com o sistema capitalista tornando-se, cada vez mais opressor, e quando o marido perdeu a condição de sustentar a família. Assim mesmo, poucas profissões foram franqueadas às mulheres. A elas foram permitidas somente aquelas consideradas “especificamente” femininas, ou seja, as que eram apropriadas ao famoso “instinto materno”, tais como professora primária, enfermeira ou secretária. Eram comuns as histórias de esposas, das classes média e alta, que queriam certificar-se de que seus maridos tinham “secretárias feias ou idosas”, assim como eram comuns os casos de homens que contratavam “secretárias feias e idosas” para evitar problemas em casa.

Foram ainda relegados às mulheres das classes economicamente desfavorecidas, os trabalhos relacionados aos cuidados domésticos, tais como os de babá, faxineira e empregada doméstica ou, ainda, aqueles que não exigiam capacidade de inovação ou criação, como os executados nas fábricas, além de servirem, como enfermeiras, até nas guerras. Rodrigues (2000: 79), afirma que

a famosa “emancipação” da mulher precisa ser questionada, uma vez que grande parte delas passou a trabalhar fora e a manter os antigos compromissos domésticos (cuidar da casa, dos filhos etc.), apesar de parte considerável delas contribuir financeiramente para a família, mais que os seus parceiros – advindo daí a total desconstrução das expressões “cabeça do casal” e “chefe de família”.

As mulheres, mesmo quando trazem menos dinheiro para casa, contribuem, efetivamente, com o trabalho doméstico e de criação da prole, que não é remunerado, nem reconhecido. A maioria das mulheres não usufrui da aposentadoria porque, mesmo aposentadas, incumbem-se dos afazeres domésticos. Informações oficiais demonstram que inúmeras mulheres pobres são impedidas de melhorar seus ganhos, por causa do pesado fardo representado pelo trabalho doméstico, que têm de enfrentar e, principalmente, pela falta de acesso às tecnologias que aliviariam, sobremaneira, tais “compromissos”. Moraes (2002: 33), complementa que

por esse motivo, dados oficiais demonstram que, em todo o mundo, a maioria das pessoas que trabalham em empregos de meio expediente (quatro a seis horas) é composta de mulheres . Além desses detalhes, é bom lembrar que no Brasil e em vários países capitalistas, ainda hoje, é imensurável o número de mulheres que não recebem o mesmo salário dos homens, nas mesmas posições trabalhistas – sexismo institucional.

Moraes traz dados oficiais mostrando que, apesar da proibição legal da discriminação salarial, na maioria dos países do mundo, o *sexismo institucional* é muito grande. Em alguns países, incluindo Coréia, Japão e Brasil, a diferença é bem maior, situando-se entre os 30% e 40% do que os homens recebem (Moraes, 2002). As mulheres atuam, predominantemente, em trabalhos que têm pagamento inferior e, em vários empregos, não usufruem da estrutura de carreira. Além disso, 75% das mulheres de todo o mundo trabalham em zonas rurais, onde a maioria delas sobrevive da agricultura e trabalhos afins.

O trabalho rural é mais comum nos países da América Latina, Ásia e África. Nessas regiões, as mulheres têm desempenhado importante papel na produção. No entanto, muitas vezes, elas são admitidas como parte da família, que trabalha em equipe na plantação, ou seja, ela só é admitida, porque o marido é o empregado de fato. Na maioria desses casos, o salário dela, quando existe, é bem inferior ao dele, apesar de o trabalho de ambos ser idêntico.

3.2.3. O patriarcalismo e a educação

A partir do século XIX, o ingresso das mulheres no universo da leitura, no Brasil, tornou-se mais intenso. O combate à idéia de um país inculto e incivilizado traria consigo a demanda por escolas e, conseqüentemente, a educação de meninos e meninas seria intensificada. No entanto, havia diferenças na educação. Para as meninas da elite, os programas educacionais respondiam a concepções médicas, históricas e religiosas, em relação à figura feminina. As mulheres deveriam ser

mais “educadas” do que “instruídas”; daí uma *estrutura de ensino calcada na virtude e no sentimento, geradora da imagem ideal de esposa e mãe* (Louro, 1997: 449). Não preconizavam a instrução, além daquela considerada “necessária” para atingir tais objetivos. Aulas que preparavam as mulheres para serem donas de casa “refinadas” tinham como temas, um pouco de literatura, economia doméstica e higiene.

Para as moças de menor poder aquisitivo, a alfabetização, entre fins do século XIX e primeiros anos do século XX, apontava como possibilidade de profissionalização: o crescimento das Escolas Normais, no Brasil, em meados do século XIX, abria o magistério para as mulheres, atividade socialmente aceita, por não conflitar com a “natureza feminina”, já que possuía características entendidas como uma “extensão da maternidade”; assim como ser mãe, o magistério exigia devoção e sacrifício. Tal concepção ganhou força e a atividade passou a ser vista como, primordialmente, feminina. Mas, ao lado desse modelo de educação, algumas vozes contrárias tomavam forma, e a palavra impressa foi utilizada para exprimir outras diretrizes relativas à condição das mulheres.

Considerando que a mulher foi impedida, durante muitos anos, de ter sua vida profissional, estudar significava não ser boa mãe, como se pode observar num dito popular brasileiro, do final do século XIX:

Menina que sabe muito
É menina atrapalhada,
Para ser mãe de família
Saiba pouco ou saiba nada

Na mesma época, muitas pessoas, em várias partes do Brasil, consideravam crime o fato de uma mulher ser alfabetizada, porque assim ela “estaria apta a receber cartas amorosas” (Souza, 1834: 64). É fácil compreender que o acesso à escolaridade é outra questão que o patriarcalismo solidificou para os homens e

não para as mulheres. Nesse ponto, Teresa Ebert 1996: 251) lembra, de modo muito apropriado, que elas *historicamente têm sido restringidas em suas habilidades de produzir teorias e conceitos como também têm sido silenciadas pelo regime dominante, que exclui e desvaloriza os conhecimentos que elas constroem.*

Nos países considerados “desenvolvidos”, há extrema diferenciação no que se refere ao que é franqueado às mulheres e aos homens, na área educacional. Na Alemanha, em 1987, constatou-se que 31% das mulheres do país eram treinadas para apenas quatro ocupações: secretária, assistente médica, cabeleireira e assistente de compras. 70% delas, em treinamento vocacional, eram concentradas em ocupações chamadas “femininas” (ICFTU, 1991).

O mesmo estudo revelou que os docentes se comportam de forma diferente, se os meninos ou meninas participam durante as discussões em aula. Quando os meninos fazem comentários, sem levantar a mão, os docentes geralmente aceitam pacificamente, enquanto tendem a reprimir as meninas que fazem o mesmo. É fácil entrever que a mensagem oculta é: *os meninos devem ser agressivos, e as meninas, bem comportadas.*

As mulheres casadas são incapazes, relativamente, a certos atos ou à maneira de o exercer. Assim afirmava o Código Civil Brasileiro, de 1917, colocando a mulher casada, no mesmo nível do menor. E essa proposição resistiu a transformações ocorridas na sociedade brasileira, durante quase cinqüenta anos, vindo a ser revogada, somente em 1962.

Apesar dessas constatações, não se pode negar a reconhecida trajetória das lutas feministas que lhe garantiram mais espaço, como o direito de votar. No entanto, esta foi uma árdua luta, pois, aqui no Brasil, a mulher só passou a ter esse direito, de certo modo, em 1922; “de certo modo”, considerando-se que, mesmo com o “direito oficial”, quando elas quiseram registrar-se para exercitar o direito de voto

foram impedidas, porque se defendeu a idéia de que essa prática não estava de acordo com as características da “natureza feminina”.

Assim, somente a Constituição Brasileira de 1934 – Era Getúlio Vargas – garantiu definitivamente à mulher, o exercício do voto, além dos direitos políticos e de cidadania, iguais aos dos homens, incluindo o acesso a cargos governamentais. Aqui, torna-se necessária a menção ao nome de Carlota Pereira de Queiroz, professora e médica, oriunda de família rica e influente de São Paulo, a primeira mulher a ocupar cargo político, na Assembléia, em 1934. Além de Carlota, o nome de Bertha Lutz⁷ também não pode ser esquecido nessa luta porque, ao longo da vida, lutou pelos direitos feministas trabalhando com a Federação Brasileira pelo Progresso Feminino, fundada na década de vinte, tendo participado dos encontros com o presidente Getúlio Vargas para a garantia efetiva dos direitos das mulheres, na Constituição. Em compensação, com o estabelecimento do Estado Novo, por Vargas, em 1937, foi cancelada a participação feminina na política, até 1945.

Não se pode negar que o voto e o acesso a cargos públicos, entre tantas outras conquistas femininas, são sinais de mais espaço na esfera patriarcalista, mesmo que esse espaço, como mostra a história, tenha sido construído com altos e, principalmente, muitos baixos. Por outro lado, é inegável também que o patriarcalismo cede, na maioria das vezes, quando consegue perceber alguma vantagem nas reivindicações das mulheres. Além disso, é bom não confundir o que existe, formalmente, nas constituições ou leis, com o que acontece na prática. É lógico que as leis deveriam condenar o sexismo, e os que as redigem e defendem (quase sempre, e na grande maioria, homens) costumam enfatizar que *todos* são iguais perante a lei. Mas isso não ocorre, de fato.

⁷ filha do médico Adolfo Lutz, nascida em 1894, estudou Direito na França e nos Estados Unidos, onde foi fortemente influenciada pelas lutas feministas que ocorriam naqueles países. Um dos aspectos que Bertha mais defendeu foi o direito de a mulher estudar e ter participação social, como os homens.

3.2.4. A mulher na história das empresas

A introdução do assunto requer a consideração de que é impossível separar a evolução do papel da mulher, na sociedade, do seu papel nas empresas. Elaboramos retrospectiva histórica, a partir do início do século XX, mostrando que a mentalidade vigente, entre as jovens, convergia para os sonhos, com flores de laranjeiras, e excluía qualquer interesse não relacionado com o matrimônio. Casamento e maternidade eram a razão de ser da mulher, de todas as classes sociais. Naquela época, não havia lugar para a mulher solteira, que era desprezada, e cuja vida não apresentava nenhum lenitivo estimulante. Entre elas, havia submissão flagrante ao pai, irmão ou marido e, além disso, elas sempre agiam de acordo com o que delas se esperava, por parte da sociedade, com atitudes frágeis e recatadas.

As raízes do feminismo, no Brasil, originam-se do século XIX. As primeiras manifestações desafiaram, ao mesmo tempo, a ordem conservadora que excluía a mulher do mundo público (do voto e do direito como cidadã), e também propostas mais radicais, que iam além da igualdade política, mas que abrangiam a emancipação feminina, pautando-se na relação de dominação masculina sobre a feminina, em todos os aspectos da vida da mulher.

Alguns momentos históricos, da primeira metade do século XX, foram importantes no avanço da luta das mulheres, entre outros, as greves de 1917, o surgimento do *Partido Comunista do Brasil*, em 1922, e, nesse mesmo ano, a realização da *Semana de Arte Moderna*, em São Paulo e a *Fundação da Federação Brasileira pelo Progresso Feminino*, no Rio de Janeiro, que lutava pelo voto, pelo trabalho das mulheres, sem a autorização do marido, e por sua educação e profissionalização. Todos esses movimentos vieram polemizar as estruturas da sociedade brasileira, provocando grande discussão sobre seus rumos.

No Parlamento, Bertha Lutz propôs inúmeras mudanças na legislação brasileira, ao assumir a cadeira de Deputada Federal, em 1936, tendo exercido o mandato, até 1937, quando o Congresso foi fechado por Getúlio Vargas, com o início da ditadura do Estado Novo. As sugestões, muitas das quais já vinham sendo discutidas nos congressos feministas anteriores, defendiam os direitos políticos e jurídicos das mulheres em geral, dando especial atenção às questões relativas ao trabalho, à educação, à maternidade e à infância.

Na primeira metade do século XX, as mulheres das classes mais pobres, que se viam obrigadas a trabalhar na indústria têxtil, só o faziam, por extrema necessidade. Ainda que fossem lutadoras por melhores condições de vida e de trabalho, acreditavam que seu verdadeiro lugar era em casa, ao lado do marido e filhos. Esse processo foi aprofundado, quando da eclosão da II Guerra Mundial, período em que ocorreram alterações na estrutura industrial brasileira. O ramo têxtil se ampliou, passando a operar com mais de um turno de trabalho, produzindo mais para atender o mercado interno e, ainda, exportando para mercados europeus e americanos. Foi a partir da segunda metade do século XX que a fase industrial brasileira se expandiu e a mão-de-obra feminina passou a ser mais procurada.

A revolução industrial favorece a integração da mulher, no mundo do trabalho. Elas ingressam na indústria têxtil, onde passam a ser exploradas: seus ganhos equivalem à metade dos salários dos homens e a jornada diária de trabalho é de 16 a 18 horas. O ingresso das mulheres, no mundo do trabalho, veio influir fortemente no questionamento da relação homem/mulher, alterando o papel da família e, nesta, também, o da mulher.

Era a época das jornadas diárias de trabalho, de 16 horas, na indústria do vestuário, com salários miseráveis. Aqui e acolá, há operários que conseguem

jornada de 10 horas. Os primeiros sindicatos acabam de nascer. Logo depois, surgirá mais um sindicato, desta vez, feminino.

O movimento sindical, em geral, ainda considera o trabalho das mulheres fora do lar, como acidental e complementar. Ele é considerado concorrente ao do homem e, defende-se a melhoria dos salários dos homens, para que a mulher seja incentivada a regressar ao lar. No entanto, o trabalho dela torna-se, uma realidade cada vez maior, sendo que elas desenvolvem e participam de lutas próprias, objetivando melhores condições de trabalho.

Com o aumento da urbanização que se processou, a partir de 1950, principalmente no Rio de Janeiro e em São Paulo, foram reunidos todos os elementos decisivos para a transformação da mentalidade da mulher, com os conseqüentes reflexos na estrutura familiar. O trabalho na fábrica, lojas e escritórios, começa a quebrar o isolamento em que vivia a grande maioria delas.

Quando, na década de 1950, surgiram as primeiras transmissões televisivas e, também, as lojas de departamento e os supermercados, as jovens já podiam usar calças compridas e transitar de "lambreta". É na década de sessenta que as grandes mudanças começam a ocorrer, de maneira vertiginosa. A estrutura familiar tradicional sofreu forte abalo, principalmente pela participação mais intensa da mulher, no mercado de trabalho, pela melhoria, de forma mais consistente, de seu nível de instrução, pela introdução da pílula anticoncepcional e pela propagação dos meios de comunicação, que trouxe até nós, os movimentos de contestação dos jovens e o estilo de vida de povos de outros países.

De acordo com dados do IBGE, no período de 1940-1990, a força de trabalho feminina passou, de 2.8 milhões para 22.8 milhões, aumentando sua participação na população economicamente ativa do país, de 19% para 35.5%. Em 1940,

quase a metade (48%) da população economicamente ativa, feminina, estava concentrada no setor primário da economia. Em 1990, mais de dois terços (74%) dessa mesma população estava concentrada no setor terciário, principalmente, em atividades como serviços comunitários, de educação, saúde e serviços domésticos.

Os dados acima resumem as principais características da força de trabalho feminina: embora crescente, é proporcionalmente pequena e profissionalmente marginal. Explicando melhor: é proporcionalmente pequena porque, apesar de a mulher constituir maioria na população do país, sua participação no mercado de trabalho é de apenas 35.5%; é profissionalmente marginal, porque a grande maioria das mulheres que participam do mercado de trabalho exerce atividades que requerem média e baixa qualificação.

Além da pequena participação no mercado de trabalho e a marginalização profissional, existem vários outros problemas relacionados à população ativa feminina: a) os rendimentos salariais da mulher são, em geral, muito inferiores aos dos homens. Em 1990, dos trabalhadores que ganhavam até meio salário mínimo, 62%, eram mulheres, e dos trabalhadores que ganhavam, entre 5 e 10 salários mínimos, 73% eram homens.

Os baixos salários são uma das razões que explicam a preferência de muitas empresas pela mão-de-obra feminina; b) a dupla jornada de trabalho ou trabalho redobrado (no emprego e no lar), que sobrecarrega sobremaneira a mulher; c) além de perceberem baixos salários e de exercerem a dupla jornada de trabalho, as mulheres são vítimas de preconceitos (por exemplo, o da chamada "inferioridade" do sexo feminino, em relação ao masculino) e abusos (por exemplo, o assédio sexual e moral, no trabalho), que são reveladores do tratamento desigual a que estão sujeitas. O caráter patriarcal e machista da sociedade brasileira está na base da marginalização profissional da mulher.

O conjunto desses fatores afetou as relações familiares, direcionou para a divisão do trabalho doméstico, com o marido e filhos maiores, e para o despertar de entidades qualificadas, que cuidariam das crianças, no horário de trabalho das mães. Influenciou também na queda de preconceitos que atingiam os amasiados, os descasados, a solteira e a mãe solteira.

Durante as décadas de sessenta e setenta, as mulheres foram batalhadoras incansáveis: lutando contra a ditadura, por espaço nas universidades e no mercado de trabalho, pela liberdade de chegar de madrugada em casa e para comprar e dirigir seu carro próprio, entre muitas outras coisas.

A partir de 1980, até os publicitários passaram a olhar com mais interesse e respeito para essa categoria de consumidora, que não era mais, apenas, dona de casa, e sim “dona da casa”. As intelectuais feministas começaram a mudar para criticar o preconceito androcêntrico, na metodologia da pesquisa tradicional; a explorar o *status* das mulheres, numa ampla variedade de sociedades;

Desde 1990, a mulher tem se mostrado marcante pela personalidade que assumiu, pela força de ser e agir como cidadã bem assistida, com os mesmos direitos, antes só reservados aos homens. É visível seu desenvolvimento, tanto na vida pessoal, como na profissional. Ela já faz parte do mundo dos negócios: sabe traçar objetivos, argumentar, questionar e exigir seus direitos. Não reclama de seus deveres, que são muitos, mas faz questão de ver garantidos os seus direitos. Organiza e planeja sua vida, presente e futura.

A mulher de hoje ocupa espaço, no mundo empresarial, como nossos antepassados jamais poderiam imaginar. Presente na indústria, no comércio, nas áreas públicas ou de prestação de serviços, ela soube aproveitar, tanto as oportunidades de estudos, quanto as que as empresas lhes ofereceram. O

trabalho fora do lar já está próximo para a mulher, assim como eram, para os homens, no início do século XX.

Toda essa descrição tomada do ponto de vista da Historiografia Lingüística, situada em seu contexto mais geral e em sua especificidade, os Manuais de Correspondências Comerciais são considerados documentos históricos e lingüísticos de uma amplitude maior do que a das situações singulares que eles revelam.

3.3. Aceleração tecnológica e mudanças econômicas

O que distinguiu particularmente o século XX, em comparação com qualquer outro período precedente, foi a tendência contínua e acelerada de mudança tecnológica, com efeitos multiplicadores e revolucionários sobre, praticamente, todos os campos da experiência humana e em todos os âmbitos da vida, no planeta. Para Sevchenko (2001), esse surto de transformações constantes pode ser dividido em dois períodos básicos, intercalados pela eclosão súbita da Segunda Guerra Mundial.

Na primeira dessas fases, prevaleceu um padrão industrial que representava o desdobramento das características introduzidas pela Revolução Científico-Tecnológica, de fins do século XIX. A segunda iniciada após a guerra, foi marcada pela intensificação das mudanças, *imprimindo à base tecnológica um impacto revelado sobretudo pelo crescimento dos setores de serviços, comunicações e informações, o que a levou a ser caracterizada como período pós-industrial.* (op.cit.: 23).

Para se ter uma idéia da amplitude e densidade dessas mudanças tecnológicas, Sevchenko traz alguns dados relativos ao século XX. Se somássemos todas as

descobertas científicas, invenções e inovações técnicas realizadas ao longo da história, chegaríamos à espantosa conclusão de que, mais de 80% se deram nos últimos cem anos. Dessas, mais de dois terços, ocorreram após a Segunda Guerra Mundial.

Se o primeiro grande impulso para a transformação dos recursos produtivos foi o da Revolução Científico-Tecnológica, o segundo surto foi catalisado pela corrida voltada para a produção e a sofisticação dos equipamentos desencadeadas pela Segunda Guerra Mundial. Era óbvio que, quem conseguisse superar o oponente, na concorrência tecnológica, contaria com uma vantagem decisiva. Com o fim da guerra, os Estados Unidos se viram numa situação privilegiada, *como a mais forte, coesa e próspera economia mundial*.

Na política, a década de sessenta marca a abertura de um novo movimento na sociedade brasileira. O regime implantado em 1964 consegue consolidar-se suplantando as resistências e reorganizando a forma do Estado. A vigência do Ato Institucional-5, os limites impostos à instituição parlamentar, a repressão política, a censura prévia e a ação privilegiada do Executivo evidenciam a predominância, em relação ao Estado da “sociedade política”, da função coercitiva, que potencializa toda uma rede de mecanismos de sujeição, acionados em lugares estratégicos do corpo social, desde a fábrica, até o aparelho escolar. Holanda & Gonçalves (1987: 44) menciona que,

em nome do desenvolvimento e dos ideais do Ocidente promove-se a criminalização da atividade política, colocando-se sob suspeição, não apenas as atividades político-sindicais dos grupos e classes populares, mas agora, a própria classe média intelectualizada, notadamente o setor estudantil e as áreas a ele vinculadas através da instituição universitária – professores, pesquisadores etc. – ou do circuito de divulgação cultural – dos intelectuais e artistas comprometidos com a produção engajada de anos anteriores..

A Universidade, como foco problemático, responsável pelo surgimento de expressivo movimento político de resistência torna-se, na conjuntura pós-68, alvo de uma série de ofensivas, por parte do Estado. A reforma universitária e as diretrizes da nova política educacional revelam as intenções governamentais de promover a instrumentalização mais eficaz da Universidade, que passa a ser crescentemente exigida, em suas funções de formação de quadros capacitados para o trabalho técnico, no aparelho produtivo e nas burocracias estatais.

Não apenas aí, a intervenção do regime se faz sentir também na arbitrariedade das demissões e aposentadorias compulsórias de professores, na exclusão do discurso crítico – a leitura de diversos autores, teóricos, escritores etc., seria dificultada por “ordens superiores”-, na desarticulação das representações estudantis, enfim, na sustentação do clima de desconfiança, que atinge as próprias salas de aula, o cotidiano mesmo, da vida universitária. Nesse espaço, marcado pelo bloqueio crítico/criativo, a juventude experimenta um momento de desânimo e vazio.

Para os que procuram dar continuidade à atividade política interrompida em 1968, as dificuldades se referem, não apenas aos novos limites colocados para o Movimento Estudantil – entre os quais, convém lembrar, o relativo êxito do Estado na atração de setores da massa estudantil para um projeto de ascensão social, por via da boa remuneração ao trabalho técnico – mas ao próprio estágio do debate político travado pela intelectualidade de esquerda, nesse momento.

Para Hollanda & Gonçalves (op.cit.: 66) esse debate, extremamente pulverizado, oscilando entre a inércia e o voluntarismo, é, de qualquer forma, minoritário, restrito e subterrâneo. A derrota de 1968, os sinais de desgaste das opções “militaristas”, a minúcia e violência da ação repressiva, configuram um período de dispersão e isolamento.

No campo da produção cultural, a censura e o sufoco convivem com o desenvolvimento da indústria cultural que, com a modernização do país, procura o padrão internacional. Da TV Globo aos ‘fascículos semanais’, passando pelo rádio e pela indústria do disco. Um misto de *entertainment* e ufanismo, promove a integração nacional, por via da cultura. A crescente articulação institucional da cultura, por intermédio da empresa ou das agências estatais e o controle político imposto pela censura estimulam a busca de novos caminhos, seja no âmbito da produção – ali onde seria mais acessível a iniciativa ‘marginal’, como no caso da imprensa, da literatura, de certo teatro -, seja em relação à linguagem. Aqui, toda uma retórica de alusões é desenvolvida, através de truques e metáforas, notadamente na música popular. Fala-se enviesado, o que não pode ser dito, diretamente.

Como notou Gilberto Vasconcelos (2002), a cultura passa a ficar de “olho na fresta”, procurando as brechas, o espaço descuidado, que permite a crítica metaforizada. A busca da produção ‘alternativa’, que chega ao campo da própria discussão teórica/universitária, com a criação exemplar do CEBRAP-Centro Brasileiro de Pesquisas, voltado para o estudo da dependência. O surgimento do Pasquim e, mais tarde, dos semanários *Movimento e Opinião*, abre efetivamente um espaço, ainda que um tanto censurado para o debate político e cultural.

Na década de setenta, com a crise do ‘milagre econômico’, toda uma série de redefinições e remanejamentos começam a ser operados, na vida política e cultural. Em ritmo ‘lento, gradual e seguro’, o Estado passa a gerir, sob o governo Geisel, a crise que se anuncia na vida brasileira. Nas brechas das divergências que se verificam no campo do poder, vai-se constituindo o espaço para a retomada do discurso político e dos movimentos sociais. Como que pressentindo a necessidade de tomar iniciativas capazes de promover a solidariedade e a integração, o governo Geisel prepara-se para a ‘transição’ reservando um lugar importante para a produção intelectual e artística.

De 1976 a 1978, o ressurgimento do movimento estudantil e operário, este trazendo a originalidade de uma liderança formada em canais exteriores, em relação às organizações políticas da esquerda, marcam o aprofundamento da crise econômica e política. A 'distensão' do período Geisel transforma-se em 'processo de abertura', no governo Figueiredo. Sob fortes pressões, o regime concede a anistia, permitindo o retorno de exilados e banidos, revoga o AI-5 e extingue o bipartidarismo.

Nos ventos das liberalizações, assiste-se a uma mudança do discurso cultural, que retoma um vocabulário menos alusivo e mais direto. A recuperação da memória recente vive um súbito prestígio, proliferando a presença do relato, da experiência romanceada, do depoimento. A história dos anos 60/70, do século XX é recontada, por seus personagens.

Em termos do circuito cultural mais amplo, vive-se uma certa politização, que se revela, não apenas na circulação das produções censuradas, mas na absorção de certas temáticas, mais apropriadas ao contexto. O feminismo, a figura do operário, a piada e a discussão política chegam à TV, ao rádio e aos jornais e revistas. Em certo sentido, o país começa a colocar-se novamente, diante da potencialidade de sua inteligência.

É nesse clima de opinião que os *Manuais de Correspondências Comerciais* vêm a público, reforçando a tese de que o espírito da época sempre deixou suas marcas no pensamento lingüístico.

3.4. A comunicação organizacional no contexto brasileiro

Como nossa pesquisa é voltada ao estudo dos Manuais de Cartas Comerciais da segunda metade do século XX, consideramos relevante a análise panorâmica da

comunicação empresarial, no período recortado, já que o *corpus* envolve Manuais de Correspondências Comerciais produzidos para atender à classe empresarial.

A história da comunicação organizacional, no Brasil, é a própria história do desenvolvimento econômico, social e político, nas últimas décadas. No final da década de sessenta, na esteira da industrialização do Sudeste, o conceito começava a correr solto e as empresas iniciaram um processo de interlocução, com os mais diversos públicos. Algumas poucas empresas, já naquela época, se deram conta da existência de uma forte relação, entre elas e a sociedade. As organizações preocupavam-se em dizer aos empregados, que eles deveriam se orgulhar do lugar em que trabalhavam e em demonstrar, claramente, aos consumidores, que fabricavam produtos bons e prestavam serviços de qualidade. Por isso, consideravam-se honestas e merecedoras de confiança.

Nesse contexto, Torquato (2002) enfrentou problemas, na verdade, nada mais do que uma bateria de preconceitos. Não se aceitava facilmente que alguém da academia pudesse emprestar seus esforços à área privada. Deve-se lembrar, ainda, que, na década de setenta, a clivagem ideológica regia-se por padrões antigos. Ainda se pregava a luta de classes, dentro da lógica do jogo de soma zero, no qual a vitória de um deveria representar a morte do outro.

Parceria, integração e trabalho comum eram verbetes sem direito a ingressar nas páginas da negociação coletiva. Os manuais dos trabalhadores e os dos empresários exibiam alfabetos diferentes. Tratava-se, portanto, de um desafio inimaginável, quase um suicídio.
(op.cit.: 4)

Na década de oitenta, as organizações adotaram o conceito estratégico, com mais força. A era da estratégia se caracterizava pela necessidade de a organização ser a primeira do mercado ou, no máximo, a segunda. Torquato trabalha o conceito de **posicionamento**. Surgiram as grandes corporações e os modelos eram desenhados visando à centralização das chamadas funções-meio (planejamento, recursos humanos, comunicação) e à descentralização das chamadas funções-fim

(fabricação, vendas e distribuição). A profissionalização tomou corpo e os quadros do jornalismo das redações dos grandes jornais e revistas assumiram funções importantes nas corporações.

3.4.1. O profissional: uma visão holística

Em função do panorama acima descrito e dos novos espaços a serem descobertos, apresenta-se também como relevante o estudo do perfil do novo profissional. Nos últimos anos, ganhou projeção a figura do generalista, o profissional que, possuindo conhecimentos específicos, reúne condições e potencial para estabelecer abordagens abrangentes da sociedade e da empresa. Torquato lembra que o generalista era considerado um profissional não muito respeitado, pelo fato de “querer saber de tudo” e, no fim das contas, “não saber nada”. Sua imagem, porém, ganhou consistência. O conhecimento holístico, capaz de integrar as partes no todo, constitui exigência do mundo competitivo e globalizado.

As análises simplistas começam a ser rejeitadas. Um dos mais imperiosos desafios do profissional reside na sua capacidade de saber ler e interpretar cenários e projetar situações. *A comunicação é um sistema-meio, que se espelha na moldura ampla dos ambientes social, político e econômico* (Torquato, 2002: 93). Segundo ele, os generalistas são figuras que integram tal conceito. Com visão abrangente, passam a ser disputados no mercado.

São eles que estão mudando o pensamento das cúpulas empresariais, a respeito da importância da comunicação. Convém lembrar que, no Brasil, a relação comunicação/eficácia/produtividade, sempre esteve muito relacionada ao lucro. Comunicação, na visão da maior parte dos empresários, deve dar lucro, resultados imediatos. Para Torquato (2002), *a percepção da comunicação como fator estratégico, de efeitos a longo prazo, só ganhou volume, mais recentemente.*

Em função da abertura da sociedade, de novos horizontes que se abriram com a quebra dos padrões autoritários, os empresários começaram a aparecer nos meios de comunicação e a marcar presença nos jornais, por meio de entrevistas e artigos, nos quais defendem idéias e conceitos.

Uma pergunta, porém, coloca-se freqüentemente na mesa do debate. Como fazer avançar a profissionalização, no universo da comunicação organizacional, procurando vencer preconceitos e mudar conceitos? Resposta: paciência, planejamento e disciplina, estudo e muita determinação. Essas, segundo Torquato, são as ferramentas para os avanços. No momento em que os profissionais ascendem a patamares superiores, a organização também muda de posição. A tecnocracia de ontem está sendo mais humanizada. A inserção da comunicação, na cultura organizacional, tem conseguido imprimir ao empresário e aos empregados, maior consciência sobre a responsabilidade social.

Os comunicadores ingressam em um novo ciclo: a alta consultoria e o aconselhamento político. Nessa condição, estão bem posicionados, geralmente junto à alta administração das empresas. A tendência, pois, é a da crescente profissionalização do sistema de comunicação e da maior qualificação do nível profissional, reforçada pelo trabalho de assessorias e consultorias externas. Para Torquato (2002: 77),

O empresário precisa enxergar no comunicador mais do que um operador, precisa ver nele o estrategista, um assessor próximo, cuja contribuição será decisiva para a articulação de um discurso adequado e de uma identidade organizacional compatível com os negócios.

Tomemos alguns dados catalisadores da qualidade de vida do povo brasileiro. No setor de educação, em 1953, o censo registrou quase 60% de analfabetos; em 1987, foi registrado um total de 30%. Isso não significa que se alcançou a meta; pelo contrário, nas duas últimas décadas, obteve-se crescimento no ensino de pós-graduação e no universitário, muito maior do que a taxa correspondente ao

ensino de primeiro e segundo graus (hoje Fundamental e Médio), o que vale afirmar que a educação brasileira, seja por motivos políticos e por pressões trabalhistas, dentre outros, ainda privilegia a elite: quanto mais o final do século se aproximava, maior era o nível de qualificação exigido pelo mercado de trabalho.

Os jovens deveriam cursar uma boa universidade, ter livre acesso à Internet e falar mais de uma língua estrangeira (Inglês, Francês ou Espanhol), além de boa desenvoltura e excelente postura pessoal, comportamental e profissional. Isso significa que a educação e as exigências do mercado de trabalho não estavam e não estão em pé de igualdade.

Presenciou-se a abertura de inúmeros cursos superiores e de pós-graduação (nem sempre de boa qualidade) para atender à demanda jovem, prestes a entrar na parcela produtiva brasileira e, paralelamente a esse quadro, observa-se um número de desempregados e de pessoas desqualificadas para o trabalho, exercendo a economia informal, ou ainda, tornando-se párias de uma sociedade desumana e altamente competitiva.

Resgatando os pressupostos teóricos de Köerner, o estabelecimento do “clima de opinião” geral, da época em questão é condição *sine qua non* para uma análise historiográfica que atenda às necessidades e contribua para a comunidade acadêmica, bem como para os demais fins a que ela se propõe.

CAPÍTULO IV

LÍNGUA PORTUGUESA NOS MANUAIS DE CORRESPONDÊNCIAS COMERCIAIS O PRINCÍPIO DE IMANÊNCIA

4.0. Introdução

Neste capítulo, abordamos os *Manuais de Correspondências Empresariais* editados na segunda metade do século XX, tomando-os, a partir do ponto de vista lingüístico, em perspectiva histórica, crítica e filosófica, como orienta K. Köerner a respeito do princípio de imanência. A análise da língua materializada nos Manuais exige a abordagem de alguns aspectos lingüísticos que vigoravam no clima intelectual da época. Nesse sentido, é que tratamos, no capítulo anterior, dos estudos sobre a Língua Portuguesa, no Brasil, na segunda metade do século XX.

A partir disso, mostramos os *Manuais de Correspondências Comerciais* como documento lingüístico, que permite a apreensão do estado em que se encontrava a Língua Portuguesa em uso no Brasil. Diferentemente do que se pode esperar, o Português que os Manuais revelam apresenta mais continuidade do que descontinuidade lingüística, em relação à norma padrão. Para a interpretação e reconstrução desses documentos, a leitura foi realizada a partir do levantamento das seguintes categorias, após seleção e ordenação dos elementos das fontes primárias e secundárias, em que apresentamos a síntese analítica dos resultados:

- a) apresentação da organização das obras do *corpus* e reflexões sobre as dimensões lingüísticas;
- b) estabelecimento de política de manutenção e preservação dos modelos antigos de correspondências comerciais;

c) propósito metodológico dos autores.

O *corpus* compõe-se de 5 (cinco) obras, responsáveis pelo fornecimento dos dados para a análise lingüística, cujos procedimentos que as balizarão serão considerados, em cada uma delas. A justificativa para a classificação dessas obras como base do nosso trabalho é sua correspondência imediata com o critério adotado e exposto na introdução desta pesquisa, em que se apresenta o contexto no qual se insere a produção de *Manuais de Correspondências Comerciais*, nas cidades de São Paulo e Rio de Janeiro, com repercussão em diversas outras cidades brasileiras. Nosso recorte privilegiou uma obra de cada década, produzida no século XX, entre 1950 e 2000, justamente as que podem ser classificadas como *Manuais de Cartas Comerciais*, assim denominadas por seus autores:

Título	Autor	Ano Publicação
O correspondente comercial: 300 cartas e circulares comerciais abrangendo todos os assuntos de rotina dum escritório.	Álvaro Franco Ribeiro	1952
Novíssimo Manual de Correspondência Comercial, seguido de inúmeras noções úteis ao funcionário de escritório e a toda categoria de pessoas.	João Amëndola	1969
Manual Prático de Cartas Comerciais.	L. E. Frailey	1978
Modelos de Cartas Comerciais; Cartas às Autoridades; Memorandos; Telegramas.	Fernando Diniz	1987
Manual de Modelos de Cartas Comerciais.	Manuela M. Rodriguez	1998

4.1. Análise das obras

A seguir, analisaremos cada uma das obras acima mencionadas levando em conta os 3 (três) procedimentos definidos nesta pesquisa. Para tanto, é necessária uma análise acurada da organização interna e de alguns aspectos lingüísticos

vigentes no clima intelectual da época. É importante ressaltar que, com o advento da pós-modernidade, o saber científico ficou bastante fragmentado, passando a apresentar várias subdivisões, dentro de muitas ciências. Esse processo vem se estendendo, desde o início do século XX, tendo se acentuado após a década de cinqüenta. Dessa forma, torna-se difícil dizer o que é científico e o que não é devido às diversas visões do que seja ciência e às variadas formas de se analisar um mesmo objeto. Assim, observa-se que, na década de cinqüenta, quando do surgimento da obra de Ribeiro, a abordagem lingüística vigente era a Estrutural, que conceituava Língua (Bell, 1981: 93)

como um sistema manifestado principalmente na fala de uma nação homogênea. Gravações dos sons da língua e suas transcrições constituíam o material básico para a aprendizagem da língua; estas seriam segmentadas progressivamente em unidades cada vez menores. O paralelo com a ciência física da época pode ser claramente estabelecido: um 'objeto' sendo 'cortado' em 'partes' cada vez menores até chegar ao último deles – o átomo.

4.1.1. Primeira obra: *O Correspondente Comercial: 300 cartas e circulares comerciais abrangendo todos os assuntos de rotina dum escritório*, de Álvaro Franco Ribeiro (1952).

O livro é composto por 422 páginas e dividido em duas grandes partes: a primeira, sem título, traz 50 modelos de correspondências. Dentre eles: **a)** Várias formas de se iniciar cartas comerciais; **b)** Várias formas de se terminar cartas; **c)** Cartas e Memorandos – Apresentação e suas respostas; **d)** Agradecendo as atenções dispensadas ao apresentado das cartas anteriores; **e)** Anunciando um pagamento; **f)** Pedidos diversos; **g)** Reclamações diversas, dentre outros; a segunda, traz 25 modelos de Circulares, com variados títulos, como: **a)** Aumento de capital; **b)** Aumento de preços; **c)** Comunicando instalação de nova secção; **d)** Convite para coquetel comemorativo; **e)** Entrada de novo gerente; **f)** Falecimento de sócio; **g)** Mudança de emprego, dentre outros.

Esta era a estrutura que se apresentava, à época da edição do livro, realidades, assuntos e formas diferentes das que observamos nos dias de hoje. Outro dado que a obra traz, nas primeiras páginas, logo após a capa, é uma lista de obras de Ribeiro, assim disposta:

OBRAS DO MESMO AUTOR:

Alma do Brasil – História e literatura brasileira
 Gonçalves Dias – Romântico e Galante – Biografia
 Curso de Gramática e Redação em Língua Portuguesa – sem mestre
 O acusado – Romance

A sair brevemente:

Regras e educação social
 Casamento por anúncio – Romance
 No país das Rosas – Romance
 O segredo de Anastácia – Romance

Com relação a abreviaturas, a obra traz alguns modelos, que estão assim dispostos. Essas abreviaturas eram comuns, no âmbito profissional. O autor as utiliza, normalmente, em seus modelos. Algumas dessas abreviações têm outra forma, hoje, cuja atualidade será resgatada no Capítulo V, reservado ao Princípio de Adequação:

V.s.	Vossa Senhoria
Vs.Ss	Vossas Senhorias
Ilmo. Snr	Ilustríssimo Senhor
Ilmos. Snrs	Ilustríssimos Senhores
D.D.	Digníssimo
M.D.	Mui Digno
S/c	sua conta
n/.....	nosso, nossa, nossos, nossas
m/.....	meu, minha
c.....	conta
c/c.....	conta corrente
fl.....	fôlha
Fls.....	fôlhas
p/c.....	por conta
p.p.....	próximo passado
d/v.....	dias de vista
d/d/.....	dias da data

O que analisamos até aqui, encontra-se nas primeiras páginas da obra. Logo após, vê-se a Introdução, de cujo exame trataremos a seguir e a respeito da qual, assim se expressa o autor:

*O presente livro **visa** colocar ao alcance do público uma série de circulares e cartas comerciais, de tal modo redigidas e compiladas, que o leitor logo encontra o texto que deseja, dentre os imensos casos que constituem a correspondência **dum escritório comercial**.*

*Naturalmente, por vezes, um caso ou outro não deverá ser exposto nos termos exatos em que aqui se encontra, e isto, como é óbvio, por razões de **vária ordem**, tanto mais sendo impossível reunir todos os pormenores e particularidades em que devem inspirar-se algumas cartas muito especiais, por atenderem a circunstâncias de caráter específico.*

*Para esses casos, aliás, o leitor terá, pelo menos, **uma fonte de consulta para vencer certas dificuldades de entrosagem** ou de explanação, quando realmente não encontrar, na íntegra, o teor da carta que deseja escrever.*

*Estamos certos de que este livro se **tornava** necessário, como complemento do “CURSO DE GRAMÁTICA E REDAÇÃO EM LÍNGUA PORTUGUESA”, de nossa autoria, e como um indispensável instrumento de trabalho para todos aqueles que se dedicam, **nos escritórios**, à função de **correspondentes comerciais**, ou que pretendem especializar-se nesse **labor**.*

É possível notar na Introdução, a preocupação com a correção da língua e sua perfeição e também com a não contaminação, por influências estrangeiras. A preocupação com a não corrupção da língua está de acordo com o espírito contemporâneo da época. Ressalte-se que, no período em que essa obra veio a público, a abordagem lingüística que vigia era a Estruturalista.

Três finalidades merecem destaque, no âmbito do que está colocado na Introdução: **1)** disponibiliza para o leitor informações úteis, que o ajudarão a redigir cartas ou circulares; **2)** ressalta que a obra não abrange todas as especificidades,

mas servirá de referencial para que o profissional adapte o modelo apresentado à sua necessidade; **3)** justifica que a obra *O Correspondente Comercial* não se presta ao estudo de gramática e redação, mas a apresentar um modelo de comunicação comercial. Para tal propósito, indica outra obra de sua autoria, *Curso de Gramática e Redação em Língua Portuguesa*, citada na Introdução, que aborda a questão de língua. Nela, Ribeiro diz apresentar 30 lições que, segundo ele, trata, **por completo**, da gramática da Língua Portuguesa, desde as noções mais elementares, expostas num estilo claro e simples.

Levantamos três hipóteses para explicar a Introdução de Ribeiro; a primeira, é a de que o leitor espera que o autor lhe preste informação essencial para que ele mude, para melhor, sua própria redação; a segunda, é a de que esse leitor anseia libertar-se de qualquer dependência, em relação à escrita; a terceira, é a de que Ribeiro pressupõe despertar, no público, o interesse pelos Modelos apresentados e o de contribuir para a melhoria na escrita.

É possível notar, nesta Introdução, a preocupação com a norma padrão da língua, a ausência de contaminação por influências estrangeiras e a valorização dos clássicos da literatura brasileira. Com relação a aspectos coesivos, o autor se utiliza de palavras que eram usuais para a sua época e que, hoje, raramente, são encontradas. É o caso das palavras **dum**, junção da preposição **de** com o artigo indefinido **um**. Observa-se, na expressão **vária ordem**, que a real intenção do autor era a de dizer **diversas ordens**; e **labor**.

Ribeiro traz modelos de cartas para as diversas finalidades corporativas. Todos esses modelos, para o autor, ajudam os profissionais a escrever, de maneira simples, objetiva, elegante e correta, ainda que fora de qualquer teoria específica, sem excluir a rigorosa aplicação da gramática.

Logo após a Introdução, o autor apresenta várias formas de iniciar e terminar Cartas Comerciais utilizadas à época, como:

Aberturas:

1. Temos a **honra** de apresentar a Vs. Ss. o portador desta, nosso **dileto** Amigo e Cliente, Sr. José da Cunha, **D.D.** sócio da **importante** firma desta praça CUNHAS & CIA.
2. Temos a **satisfação** de apresentar a Vs.Ss. o nosso **particular** Amigo Sr. Jaime Lopes, portador da presente, **conceituado** sócio da **conhecida** firma desta praça Lopes & Lopes Ltda., e **desejamos afirmar-lhes** que nos sentiremos **pessoalmente distinguidos** por todas as referências que os Amigos lhe dispensarem.
3. Tivemos a **honra** de receber o Sr. José da Cunha, que nos veio recomendado em sua **missiva** de 10 do corrente.
4. Vimos, com a presente, comunicar a Vs. Ss. que recebemos condignamente, como se **fazia mister**, o Sr. Jaime Lopes, que nos foi recomendado em sua carta de 15 de maio p.p.
5. Acusamos o recebimento da sua carta de 20 do corrente e vimos agradecer a deferência que os Amigos dispensaram ao Sr. José Cunha. **De viva voz**, no seu regresso, já o Sr. José da Cunha nos havia transmitido as suas **maravilhosas** impressões da visita a essa Capital, **mormente** pela forma tão gentil como os Amigos o receberam.
6. Agradecemos a comunicação de Vs.Ss., com data de 10 do corrente, e desejamos, em resposta, afirmar-lhes o **n/ júbilo** por tão **exemplar** pontualidade, que tem sido, realmente, timbre de orgulho dessa importante firma. Lamentamos não ser possível ir **de encontro** aos desejos dos prezados Amigos e esperamos que esta impossibilidade seja **amplamente** compreendida por Vs.Ss.
7. Com a presente, **vimos dizer** a Vs.Ss. que devem cancelar o nosso pedido nº 4, de 15 de março **pretérito**, uma vez que, pela demora na sua execução, as mercadorias chegariam fora da época.
8. Como, **até esta parte**, não recebemos os artigos de n/encomenda nº 3, de 15 de março p.p., **vimos rogar-lhes se dignem** cancelar o pedido em questão.
9. Acusamos o recebimento da sua carta de 10 do corrente e **vimos dizer-lhes** que, de **harmonia** com as suas instruções, cancelamos o seu pedido nº 4, de março p.p.
10. Recebemos a sua carta de 20 do corrente e **vimos à sua presença** para lhes dizer que realmente têm os Amigos razão em seus **considerandos**.

Fechamentos:

1. Sem mais, com os protestos da nossa **maior** consideração, subscrevemo-nos.
2. Aguardando o **favor de suas estimadas** ordens, **merecedoras**, como sempre, da nossa **maior diligência**, firmamo-nos, mui.
3. Pedindo escusas por este involuntário atraso, subscrevemo-nos, sob a mais **elevada estima e muito apreço**, com cordiais saudações.

4. *Valendo-nos do ensejo, queremos reiterar-lhes o **testemunho muito vivo** do n/ **elevado apreço** e **particular** consideração, subscrevemo-nos.*
5. *Sem outro assunto, por agora, prevalecemo-nos da oportunidade para lhes reafirmar a expressão da nossa **maior estima**, e subscrevemo-nos, com cordiais saudações.*
6. *Com os protestos da nossa **maior** consideração, firmamo-nos.*
7. *Com os nossos **melhores** cumprimentos, recebam as nossas cordiais saudações.*
8. *Subscrevemo-nos, renovando os nossos agradecimentos, com a **mais alta estima**.*
9. *Valendo-nos do ensejo, queremos testemunhar-lhes a nossa **profunda** consideração.*
10. *Gratos desde já, e com os nossos **melhores** cumprimentos de **muita estima**, subscrevemo-nos,*

Acima estão apenas *inícios* e *encerramentos* de cartas. Os conteúdos apresentados como modelo trazem temas ligados a vários assuntos, como: solicitação de emprego, pedido de mercadorias, reclamação por problemas de embalagem, comunicação de extravio de mercadoria, informando a respeito de pagamento de dívidas, dentre outros. Há também modelos que tratam de leis trabalhistas, recomendação para se contatar, de forma apropriada, as autoridades no âmbito federal, estaduais e municipais. Para ilustrar essa afirmação, transcrevemos modelo de uma das cartas apresentada pelo autor, como receita eficaz, de comunicação escrita:

São Paulo, 10 de junho de 1958

Ilmos. Snrs.
João Moura & Cia.
Rua 15 de Novembro, nº 150
Rio de Janeiro – DF

Prezados Senhores:

Temos a honra de apresentar a Vs. Ss. o portador desta, nosso **dileto** Amigo e Cliente Snr. José da Cunha, **D.D.** sócio da importante firma desta praça CUNHAS & CIA.

Podem crer que nos sentiremos muito orgulhosos por todas as deferências que lhe dispensarem e que consideramos como a nós dirigidas todas as atenções com que tiverem a gentileza de o **obsequiarem**.

Com os nossos agradecimentos, subscrevemo-nos, muito

Cordialmente

Ao longo do período, entre 1950 e 2000, já se construíram inúmeras frases de efeito. Algumas foram apenas aperfeiçoadas, outras avançam para a originalidade, outras, ainda, não mudam, em nada, o que vem sendo produzido, há mais de 50 anos.

Em suas noções de redação comercial, o autor diz ser necessário que a escrita seja clara, simples e objetiva, sem rodeios. Mas, na prática, o que se via era exatamente o contrário. Segundo o autor, o “bom correspondente será, numa firma, um elo de diplomacia”. Por esse motivo, “é fundamental manter o caráter amistoso e cordial que une o cliente, à Casa”.

A obra de Álvaro Franco Ribeiro deixa de abordar algo tão importante quanto os pronomes de tratamento. Seu livro começa indicando as várias formas de se iniciar e terminar cartas comerciais, transmitindo noções de redação de correspondência comercial, memorandos e inúmeros modelos de cartas, de todos os tipos. Esses foram os principais aspectos que chamaram nossa atenção, nessa primeira obra analisada.

Resgatando os procedimentos de análise, a obra prima pela norma padrão da Língua Portuguesa. É nítida a manutenção de modelos utilizados naquela época. Nota-se a falta de citações de autoridades na área, bem como de referências bibliográficas. Não está explícito o propósito metodológico utilizado por Ribeiro.

4.1.2. Segunda Obra: *Novíssimo Manual de Correspondência Comercial: seguido de inúmeras noções ao funcionário de escritório e a toda categoria de pessoas*, de João Amêndola (1969).

A obra traz uma peculiaridade, como subtítulo: *seguido de inúmeras noções úteis ao funcionário de escritório e a toda categoria de pessoas*. Composta por 255 páginas, dividida em 6 partes:

A primeira, intitulada: *Do estilo da Carta Comercial*, que traz uma centena de modelos de cartas voltadas aos mais variados destinatários;

A segunda, *Requerimentos, Procurações, Contratos, Petições, Recibos etc.*, apresenta inúmeros modelos, mostrando a especificidade de cada tipo de documento;

A terceira, *Noções úteis aos que trabalham em escritório comercial e a toda categoria de pessoas*, traz aspectos sobre Declaração de Imposto de Renda, novidade na época, que se tornou obrigatória, a partir de 1968; fundamentos básicos da constituição brasileira e preceitos sobre o código civil, dentre outros;

A quarta, *Noções suplementares que levantam aspectos da Declaração Universal dos Direitos Humanos; a função dos Bancos; a eficiência econômica; o comércio internacional*. O que nos chamou a atenção, nessa parte, foi o capítulo destinado a valorizar o livro, conforme argumenta o autor (p. 169)

(...) o livro enobrece (ou eleva) quem o dá e quem o recebe. Não é somente a falta de cultura o obstáculo para a escolha de tal presente. Assim encarado, não há como negá-lo, o livro é o presente dos espíritos eleitos. Na época em que a cultura e a ciência eram copiadas em pergaminhos, o livro era coisa ao alcance de poucos privilegiados, que tinham poder ou dinheiro. Até o dia em que um acontecimento transcendental viria dar início a uma nova era para a Humanidade: esse acontecimento foi a descoberta dos caracteres tipográficos. A partir daí, a ignorância, o atraso, sofreram tremendo baque. O saber e a cultura, o conhecimento dos fenômenos da natureza, deixaram de ser mistérios possíveis de desvendar somente a um limitado grupo de privilegiados, e ficaram ao alcance de qualquer um (...). Mercê do livro é que a verdadeira civilização se expande; mercê dele é que as concepções dos altos espíritos e dos grandes pensadores são postos a benefício dos homens dos cinco continentes.

A quinta, *Noções práticas de Português*, traz aspectos da língua padrão, principalmente do ponto de vista morfológico.

A sexta e última parte, traz breve antologia literária, em que é sugerida a leitura de clássicos da literatura brasileira e portuguesa, como Euclides da Cunha, Eça de Queiroz, Machado de Assis, Graciliano Ramos e Érico Veríssimo, dentre outros.

A obra não apresenta Abreviaturas e na Introdução, o autor mostra a preocupação de transmitir ao leitor a importância do estilo, do tratamento e da simplicidade para se redigir cartas evitando-se, ao máximo, as frases feitas e repetidas. A seguir, a transcrição da Introdução:

Do estilo da carta comercial: as qualidades essenciais da carta comercial são concisão, simplicidade e clareza, o que proporciona alcançar, com naturalidade e sem rodeios, o fim visado.

O **missivista** deve fugir dos lugares comuns, das frases feitas e **expressões ocas**, mil vezes repetidas, maneira essa que caracteriza os que preferem as construções empoladas, cheias de circunlóquios, com o resultado único de desperdiçar tempo e prejudicar a verdadeira finalidade da **epístola**.

Nas cartas redigidas para este Manual, ativemo-nos ao preceito de não tomar senão palavras ou frases estritamente necessárias ao argumento tratado. Ser breve é uma maneira de ser claro e melhor entendido.

O correspondente, adotando a sugestão, irá obtendo, naturalmente, a prática indispensável para bem redigir e, com idéias próprias, tratar todo assunto que se lhe depare, além dos que aqui achará. O que se concebe bem se expressa claramente, e as palavras para dizê-lo nos acodem facilmente.

Do tratamento: na carta comercial não se usa o tu (2ª pessoa do singular); geralmente emprega-se o tratamento de “senhor” e “vossa senhoria” (3ª pessoa). O “vós” (2ª pessoa do plural) é forma menos comum. É erro e dos mais graves, nas cartas, a falta de uniformidade de tratamento.

Prevalece entretanto o uso, na correspondência comercial, de forma plural para os verbos, como: *enviamos* em lugar de *envio*, *notificamos* em lugar de *notifico*, *recebemos* em lugar de *recebi*, mesmo quando se trata de firma individual; essa construção é admissível, como o é o tratamento de vós (em vez do tu) que damos quando nos dirigimos a uma só pessoa.

Observa-se, na Introdução, a preocupação com a norma-padrão da Língua Portuguesa, a ênfase, em relação ao estilo que, para o autor, precisa ser simples, a fim de atingir o objetivo e recomenda que se evite o uso de chavões, que ele denomina de *expressões ocas*. O autor deixa claro que os modelos apresentados na obra são bastante sucintos visando à objetividade.

Outra regra recomendada pelo autor é a constante utilização desses modelos com o propósito de se aprender a redigir, com idéias próprias. Ele recomenda, também, a utilização adequada dos pronomes de tratamento que, cuja falta, segundo ele, constitui grave erro, além de não deixar claro, a quem a correspondência é dirigida. Recomenda, ainda, que se use sempre o “nós”, em lugar do “eu”, já que o profissional representa a empresa.

Amêndola foi professor de Português e sociologia, tendo se especializado em correspondência comercial, atendendo à demanda. A análise da Introdução, indica que o autor encerra sem uma conclusão, que completasse sua idéia.

A seguir, algumas aberturas e fechamentos de Cartas apresentados pelo autor, na década de sessenta, como exemplificação:

Aberturas:

1. Novamente somos obrigados a escrever-lhe, a fim de pedir-lhe, **com a máxima instância**, o favor de nos enviar, **com a brevidade que o caso reclama**, o saldo devedor para conosco.
2. É-nos grato comunicar-lhe que acabamos de transferir os locais de nossa atividades, da rua Barão de Iguape, 101 para o nº 1.080 da mesma rua.
3. Em **n/ poder s/ estimada** de 15 do corrente, da qual retiramos cheque a **n/ favor**, de CR\$ 895,70, nro, 1987654 cobrável no Banco do Brasil **n/ praça**.
4. Em **n/ poder s/ datada** de 3 do corrente. Temos o melhor conceito de VV.SS. Desde que **encetamos** n/ transações, lá já vão vários anos, sempre foram pontuais.

5. **Por temperamento**, nada costumo pedir. Tratando-se, porém de arranjar trabalho a uma pessoa honesta, consigo vencer-me.
6. Antes de tudo, **peço vênia** se me apresento por mim mesmo, pois não costumo pedir que intercedam por mim.
7. Permito-me incomodá-lo por carta, pois acredito seja para os Srs. menos transtorno que **entretê-los a viva voz**.

Fechamentos:

1. Agradecendo a atenção que espero darão à presente, sem mais por hoje, com os **protestos da minha alta consideração**.
2. Queiram aceitar os **protestos de nossa elevada estima**.
3. Saudando-os **cordialmente**, temos a **honra** de nos inscrever.
4. Aguardando a cortesia de uma breve resposta, é-me grata a ocasião para apresentar-lhes os **protestos da minha alta estima**.
5. Queira aceitar os **protestos da minha leal estima**.
6. À espera de suas notícias, **muito cordialmente** o saudamos.
7. Certos da **benévola** acolhida de VV.SS.

Os inícios e encerramentos de cartas seguem o mesmo modelo da obra anteriormente analisada, com os chavões e as frases feitas, com pouca criatividade, representativos dos usos e costumes, da época.

Para exemplificar melhor nossa análise, transcrevemos modelo de carta sugerida pelo autor que, mesmo uma década depois da primeira obra analisada, ainda mantém a mesma estrutura:

São Paulo, 3 de Fevereiro de 1968.

Il. S. Paulo de Camargo.
Rua Tibiriçá, 1021
São Paulo – SP

Prezado Sr.,

Novamente somos obrigados a escrever-lhe, a fim de pedir-lhe, com a máxima **instância**, o favor de nos enviar, com a brevidade que o caso reclama, o saldo devedor para conosco, da importância de CR\$ 295,00. Na certeza de sermos atendidos, para satisfação mútua, antecipamos nossos agradecimentos, subscrevendo-nos com **a maior estima**.

Luís Vieira de Mello & Irmãos.

No modelo acima, pudemos observar a abreviatura de Ilustríssimo Senhor diferente do modelo existente à época que era Ilmo. Snr; o vocativo à margem direita e o signatário também à direita.

Resgatando os procedimentos propostos, a obra de João Amêndola, lançada em 1969, trata de aspectos bastante semelhantes aos que analisamos. O exagero no tratamento está presente em todos os modelos de correspondência. Segue as normas-padrão da Língua Portuguesa, não traz abreviaturas, como no modelo anterior, não dedica espaço aos pronomes de tratamento, com exceção de menção feita na Introdução, fundamentais no âmbito profissional, nem referências bibliográficas e tampouco cita nomes de autoridades, gramáticos da época, em que tenha se baseado.

Essa obra também está inserida no modelo de Abordagem Estrutural que se tornou um dos métodos mais utilizados para se analisar a língua como um sistema no qual cada um dos elementos pode ser definido somente pelas relações de equivalência ou de oposição, que mantém com os demais elementos.

Esse conjunto de relações forma a estrutura. De um modo geral, o estruturalismo procura explorar as inter-relações (as “estruturas”), por meio das quais o significado é produzido, dentro de uma cultura.

4.1.3 – Terceira obra: *Manual prático de Cartas Comerciais*, traduzido do original *Handbook of Business Letters*, por L.E. Frailey (1978), com menção, apenas, dos editores associados, Borges/Williams.

Embora ciente da importância de se utilizar obra original – primeira edição - para trabalho dessa envergadura – Tese de Doutorado – optamos por incluir essa obra, pelo fato de ela ter sido muito utilizada, por mais de 12 anos (final da década de setenta e durante a de oitenta). À época, esta pesquisadora trabalhava na assessoria direta ao Conselho de Administração de importante grupo empresarial de grande porte (faturamento anual superior a R\$ 1.0 bilhão), onde a orientação explícita da Presidência era no sentido de que os executivos e funcionários se orientassem por esse Manual, relativamente à redação dos textos corporativos. Daí o nosso interesse, neste momento, em analisar a obra sob a focalização de trabalho acadêmico, tendo em vista a Língua Portuguesa.

Essa explicação faz-se necessária, em função de o livro de Frailey ter tido grande influência, junto à classe empresarial da época. Não fosse o envolvimento com essa obra, ela não teria sido eleita para compor o *corpus* desta Tese. Retomando nossa Introdução, esta pesquisa visa a atender a dois senhores: a comunidade acadêmica e a empresarial.

Frailey divide a obra em 15 “seções”: 1) *Como a correspondência pode ser usada no âmbito comercial*, subdividida em cinco partes, onde justifica a necessidade de utilização de Cartas, em que momento elas devem ser utilizadas, bem como a importância do valor pessoal do conhecimento;

2) *A linguagem das cartas comerciais*, subdividida em cinco partes, em que retoma os usos e costumes dos senhores feudais, a utilização de palavras com muitas sílabas, muitas delas desnecessárias, além de outros “erros” de linguagem. Neste último, Frailey aborda o uso de gíria, em cartas comerciais (op.cit.: 42). *É permissível o uso de gíria em cartas comerciais? A resposta é: depende da ocasião* e, em seguida, ele coloca a opinião de James C. Fernald, segundo ele, autor de diversos livros de gramática:

Deve ser dito que dentre as diversas gírias peculiares a cada geração algumas correspondem a uma necessidade real da linguagem e vencem pela sua aceitação.

Quando uma gíria é vigorosa e expressiva, quando ela corresponde a uma necessidade real da linguagem, será gradativamente aceita pelas classes letradas. Isto se dá porque nossa língua está viva e suscetível às mudanças. Somente as línguas mortas como o Latim e o Grego clássico são fixas e imutáveis.

Contudo, certifique-se de que há uma necessidade expressa para que esta gíria esteja presente em sua correspondência. Faça com que ela tenha um mérito e não machuque a sensibilidade do leitor.

Se você acha que uma gíria pode ajudar sua carta, use-a. No entanto acautele-se para que tal prática não venha a ser um hábito. A correspondência poderia assumir um tom de brincadeira que nem sempre agrada ao leitor. Muitas vezes, a gíria ajuda a tornar a linguagem mais interessante e natural. São expressões comumente usadas na linguagem corrente e criam um efeito de contato de pessoa para pessoa. Dão idéia de uma comunicação informal que estimula o leitor.

Frailey continua sua descrição e, na parte 3) *Construção das Cartas Comerciais*, subdividida em seis partes, retorna aos primórdios, apresenta fórmulas para a construção de cartas, trata estratégias e recursos para prender a atenção do leitor e cita a necessidade do entrelaçamento de idéias, essencial para a coerência da carta;

4) *Mecânica das Cartas Comerciais*, subdividida em oito partes, em que trata de cabeçalhos, do *design* de cabeçalhos, da aparência e formatação da carta datilografada, da saudação e cumprimento final, das assinaturas e outras conotações, além dos artifícios para facilitar a leitura;

5) *Personalidade na correspondência comercial*, subdividida em seis partes, em que o autor ensina como expressar sua própria personalidade, colocar o leitor em evidência, o que fazer para tornar uma carta interessante e “algo mais” para aprimorá-la;

6) *Programa para melhoria das cartas de uma companhia*, subdividida em seis partes, que tratam de aspectos sobre como conduzir reuniões, as condições

necessárias para o sucesso, como se conduz uma “auditoria” em cartas e outros “artifícios” que visam à melhoria da correspondência;

7) *As cartas de vendas*, subdividida em oito partes, que tratam exclusivamente de argumentos que levam alguém a tornar-se um bom vendedor; o autor apresenta, inclusive, modelos de cartas de vendas dramatizadas;

8) *Cartas suplementares de vendas*, subdividida em 7 partes, que atendem ao mesmo objetivo da seção anterior, ou seja, como tornar-se bom vendedor, por meio de uma carta bem escrita, ou responder a reclamações, como facilitar a tarefa desse profissional, que precisa conseguir pedidos e, por último, modelos de cartas de acompanhamento das visitas dos vendedores;

9) *Cartas para recuperar clientes*, subdividida em seis partes. Como o próprio título menciona, o profissional encontrará, nesta seção, vários modelos que visam à reconquista de clientes;

10) *Cartas para conquistar boa imagem*, subdividida em seis seções. Nesta parte, Frailey oferece diversos modelos, cujo objetivo é o de atrair clientes, por meio de imagem fortemente positiva, além de outros modelos apropriados para ocasiões festivas, de congratulações, condolências e, segundo o próprio Frailey, uma miscelânea de outras demonstrando atenção.

11) *Relações Humanas nas cartas*, subdividida em cinco partes, que trata da importância do bom relacionamento entre os níveis hierárquicos da empresa, horizontal ou verticalmente, inclusive entre pares. Por exemplo, cartas visando a motivar as equipes, elogiar bom desempenho ou externar saudações pessoais;

12) *Cartas dos gerentes de venda*, subdividida em quatro partes. Esses modelos são dirigidos ao executivo e trata da importância de determinada empresa para o

comércio, de sugestões específicas para vendas, cartas para motivar vendedores e de como cientificar o vendedor, sobre os erros cometidos;

13) *Cartas de ajuste*, subdividida em cinco partes, visando a esclarecer o profissional sobre a melhor maneira de corrigir falhas e evitar mal-entendidos, além de modelos de cartas pedindo desculpas ou reajuste de preços;

14) *Cartas de Crédito e Cobrança*, subdividida em oito partes, que tratam dos princípios de cartas de cobranças, o que se deve fazer quando os bilhetes falham, lembretes casuais, o estágio intermediário (o uso dos apelos especiais) e outros tipos de cartas objetivando diferentes tipos de problemas de crédito;

Por último, a 15, *Modelos de Cartas Diversas*, subdividida em três partes, que apresenta uma gama de modelos para as mais peculiares situações.

Como mencionamos anteriormente, esta obra foi sucesso nas décadas de setenta e oitenta, tanto pela quantidade, quanto pela variedade de opções de modelos de cartas de que o executivo poderia lançar mão. Independentemente do que o profissional almejasse fazer, esse Manual oferecia um modelo cuja aplicação serviria ao propósito determinado e específico.

Após a descrição da obra de Frailey, passamos a tratar de sua Introdução, em que o tradutor assim se manifesta:

Como a correspondência pode ser usada no campo comercial?. Por que necessitamos das cartas?: a) para substituir os contatos pessoais. Por que há sempre queixas quando alguém é forçado a escrever cartas comerciais? Estes mensageiros rápidos, as cartas, realizam um trabalho que nenhum indivíduo poderia fazer sozinho. Basta pagar o custo necessário para tê-las na caixa do correio e é tudo. Elas não recebem salários e não há outra forma de despesas. Se você é um gerente de empresa, através das cartas poderá comunicar-se com centenas ou milhares de clientes acionistas de sua firma, no mesmo dia e sem sair de sua mesa. Você poderá ditar uma carta sem precisar aparecer pessoalmente. As cartas poupam seu tempo e multiplicam seus esforços substituindo os contatos pessoais; b) tornam-se mais necessárias à medida que a firma se expande. Quanto maior for a companhia e mais

ampla a área que ela serve, maior será a necessidade de utilizarmos as cartas. O homem de negócios poderia ainda depender inteiramente de telegramas e chamadas telefônicas, que também têm seu lugar ao sol, mas não para competições a longo prazo.

As cartas, mais do que qualquer outra parte do negócio, possibilitam crescimento e expansão; elas merecem mais respeito do que tiveram até agora; c) Cartas, mas não como nos velhos tempos. Houve um tempo, e não muito distante, em que as cartas não eram tão necessárias ou importantes. Havia somente pequenas lojas, a mercearia, o alfaiate, todos agindo em áreas restritas, servindo um número de pessoas limitado, onde era possível enviar mensageiros para realizar o que se queria. Receber uma carta naquele tempo era um evento importante. Não era particularmente notado de que forma ela era escrita. A única regra que parecia prevalecer na redação de uma carta é que ela deveria ser elaborada da maneira mais seca possível e em linguagem tão formal que a verdadeira personalidade do autor ficava completamente obscurecida e tolhida. Infelizmente tal regra ainda não foi abolida e mesmo em nossos dias há quem dê importância a ela.

A consciência de que é preciso mudar e a apreciação de caminhos atualizados para desenvolver um negócio são de suma importância para quem aspira tornar-se um redator de cartas bem-sucedido. Não se ganha nada imitando o passado. Tal como as condições de vida e de trabalho, os padrões de correspondência comercial também mudaram para melhor. Por que um executivo que dirige um automóvel último tipo assiste a programas de televisão provenientes da Europa ou viaja num jato de Nova Iorque a Paris deveria escrever cartas no mesmo estilo que seu avô? Os tempos mudaram! Há muitas cartas para escrever e muito a aprender sobre como escrevê-las.

A organização interna da obra traduzida por Frailey é mais completa que as anteriores. O trabalho traz questões que obrigam o leitor a respondê-las, desenvolvendo a habilidade de formalizar as idéias, adaptando-as à realidade brasileira, mostrando centenas de modelos de cartas influentes e técnicas para se redigir uma carta comercial, eficazmente, com terminologia diferente da usual: capítulos. Fica claro, que o mundo dos negócios consiste em múltiplos contatos humanos – o choque de opiniões, a comunhão de idéias – sendo que o resultado final visa a um único objetivo: Relações Humanas.

Ainda na capa, Frailey enfatiza: *Escreva as mais produtivas cartas e consiga os resultados que quiser com o: Manual Prático de Cartas Comerciais.* Das obras analisadas, esta é a primeira que traz o índice, no seu início.

Seguindo a estrutura das anteriores, esta obra também deixa de citar autoridades no assunto e tampouco faz referências bibliográficas, dificultando, assim, a análise. O autor não dedica espaço a pronomes de tratamento, não havendo, também, registro das abreviaturas utilizadas na época. O que se nota, ao longo da obra, são modelos práticos de correspondências a serem usados no âmbito empresarial.

À época em que surgiu a tradução de Frailey, a abordagem lingüística em voga era a Funcional, que se contrapunha à visão de língua de Saussure, definindo Língua como um sistema aberto e dinâmico, através do qual os membros de uma comunidade trocam informações. Essa abordagem focaliza a maneira como a língua é usada em interações: as funções das expressões utilizadas e seu significado (as noções que elas expressam) estão diretamente relacionados à situação na qual um evento da fala está inserido e na intenção do falante. Esta abordagem parte do significado para a sua realização, por meio da forma e segundo Richards (1991:23), foi diretamente influenciada pela definição de língua da Gramática gerativo-transformacional. Sendo assim, as ciências humanas – Filosofia, Psicologia e Sociologia, acrescentaram dimensão social, extremamente importante, à visão de língua desta abordagem.

Os trabalhos de Austin (1962), na área da Semântica, a Teoria do Ato da Fala, de Searle (1969), a Gramática Funcional, de Halliday (1970), o trabalho de Hymes (1972) e a de Wilkins (1976), sobre noções de língua, constituíram-se nas maiores contribuições para esta abordagem, por focalizarem seus conceitos fundamentais.

4.1.4. Quarta obra: *Modelos de Cartas Comerciais, Cartas às Autoridades, Memorandos, Telegramas*, de Fernando Diniz (1987).

A obra é constituída de 4 (quatro) partes, distribuídas de **1) Cartas Comerciais:** temas bem diversificados, como devolução de mercadorias, apresentação de novo representante, candidatura a emprego e comunicação de início de atividades, dentre outros. Na ante página, o autor assim se manifesta:

Cartas Comerciais: simples, claras, objetivas, onde o assunto surge logo nas primeiras linhas, sem preâmbulos desnecessários. Algumas com dados, informações e referências que orientam o destinatário. Aqui você encontrará os mais diversos exemplos, que devem ser estudados e, se for o caso, adaptados a cada caso..

2) Memorandos: temas similares aos da carta, cuja explicação em relação à diferença entre um e outro é que este, apresenta formato menor, indicado para comunicações breves;

3) Telegramas: segundo o autor,

*é a mensagem, quase sempre urgente, transmitida por via telegráfica. Necessariamente curta e com abreviaturas. No Código Morse (técnica de transmissão telegráfica) não existe pontuação ou acentuação. O ponto é representado por **pt**, e a vírgula por **vg.**, **VS** significa V.Sa., e **Vossencia** é a abreviatura de V.Excia. Mais do que em qualquer outra mensagem, no telegrama a linguagem tem que ser clara e objetiva.*

Decidimos transcrever a explicação dada pelo autor, com relação a telegrama, para deixar registrado, nesta nossa Tese, a maneira como os telegramas eram enviados, constituindo-se em meio de comunicação bastante utilizado, à época.

4) Cartas às autoridades: para Diniz, o assunto deve ser de especial relevância, de modo a despertar efetivamente o interesse do destinatário.

*Deve ser evitado o uso de expressões **empoladas**, de **rapapés** desnecessários. Não escreva como estivesse pedindo desculpas antecipadamente. Escreva com clareza e simplicidade, como alguém que tem algo importante a relatar ou reivindicar.*

Um dos motivos que nos levou a produzir este trabalho, sobre Cartas Comerciais, no nível de doutoramento, é exatamente este em que Diniz, já na década de oitenta, orienta o leitor para o exagero nos termos utilizados em correspondências, beirando os limites da humilhação. Os temas das cartas endereçadas às autoridades são recorrentes, alguns deles tratando de temas bem atuais, como

pleito por melhor policiamento nas ruas, reclamação de abuso de autoridade em relação a estacionamento de carros e viaturas oficiais, solicitação de envio de policiais visando à maior segurança nas imediações das escolas etc., constantes desta obra.

O autor dedica pequeno espaço aos Pronomes de Tratamento, Cabeçalho, Fecho e Recomendações Importantes, como, por exemplo, a utilização adequada das normas gramaticais.

No Prefácio, o Editor assim se manifesta:

A correspondência comercial é, freqüentemente, motivo de dificuldades para aqueles que não estão familiarizados com a sua redação. Na realidade, é a mais simples de todas, graças à sua absoluta necessidade de ser objetiva, prática, direta. A correspondência comercial não exige frases de efeito, nem arroubos lingüísticos. Basta escrever-se o que tem que ser escrito com a cortesia e o respeito que caracterizam o relacionamento comercial entre duas empresas ou entre duas pessoas. Essa mesma objetividade pode valer também para as cartas dirigidas às autoridades, embora fundamentalmente diferentes. É o que nos revela o autor, na ênfase que dá à clareza e à simplicidade no trato da correspondência, tentando nos transmitir a idéia de que a regra é importante, mas o essencial é o conteúdo, ou seja: o que se tem a dizer.

Estamos certos que o leitor encontrará neste volume valiosos exemplos para a redação de suas cartas comerciais, cartas às autoridades, memorandos e telegramas.

O Editor considera a correspondência comercial um gênero fácil de ser elaborado, pois não exige frases de efeito, nem rebuscamentos lingüísticos. Traz um capítulo sobre Pronomes de Tratamento, voltado à correspondência dirigida a autoridades. Nesse livro, nota-se a maior preocupação com respeito à clareza e simplicidade da escrita. Nunca se expressar como se estivesse se desculpando, mas como se houvesse algo importante a relatar ou reivindicar. Trata-se de um livro significativo para as relações do meio empresarial. A partir dessa obra, passamos a observar a abreviação dos pronomes de tratamento, tal como se usa nos dias de hoje.

O livro traz apenas citações de Fechamentos de correspondências. Apesar de o autor recomendar ao profissional que a escrita deve ser simples, clara e objetiva, pois o destinatário não tem tempo a perder e seu interesse está nos fatos. Ele se utiliza de chavões como nas obras anteriores. Eis alguns Fechamentos sugeridos por Diniz:

1. Contando com a compreensão de V.Sas., apresentamos os nossos votos de bem-estar e progresso;
2. Na certeza da compreensão de V.Sas. para essas sucessivas substituições de tabelas de preços, apresentamos nossos mais altos protestos de elevada estima e consideração;
3. Eternamente agradecidos, formulando os nossos mais sinceros votos de constante e sadio progresso de bem-estar pessoal para V.Sas., despedimo-nos;
4. Na certeza de que nosso relacionamento será proveitoso e duradouro, aproveitamos a oportunidade para apresentar as nossas cordiais saudações;
5. Na expectativa de suas ordens, aproveitamos a oportunidade para reformular os nossos protestos de elevada estima e consideração;
6. Certo de uma resposta favorável a este meu pedido, antecipo os meus melhores agradecimentos e aproveito a oportunidade para externar minha consideração e apreço;
7. Com as nossas excusas, o nosso agradecimento pela preferência e a certeza de que brevemente teremos o prazer de atender V.Sas. com presteza e eficiência.

Como se observa, no final da década de setenta, ainda era muito comum a utilização desse tipo de encerramento de cartas, que segue modelo tradicional, encontrado nas diferentes obras de autores variados. A seguir, um dos modelos de carta de candidato a emprego. Os interessados em concorrer a uma vaga em determinada empresa, assim se expressava:

São Paulo, 10 de abril de 1977

Ilmo.Sr.
Adão Ribeiro da Silva
DD. Chefe da Área Administrativa
São Paulo-SP

Prezado Senhor:

Com prazer e muita esperança venho candidatar-me ao lugar oferecido por V.Sas., conforme anúncios publicados nos jornais de ontem, domingo, dia 9 de abril.

Ao candidatar-me, faço-o na convicção de enquadrar-me perfeitamente nas exigências especificadas nos referidos anúncios, e também atraído pelas vantagens oferecidas por essa empresa, das quais a principal é certamente, a oportunidade de progresso e aprimoramento profissional.

Em folha separada, que estou anexando a esta, V.Sas. encontrarão um relato sucinto de minha vida escolar, de minhas atividades até hoje desenvolvidas.

Na certeza da melhor atenção de V.Sas., aguardo confiante o chamado para uma entrevista pessoal pelo que antecipo os meus mais sinceros agradecimentos.

Atenciosamente

Nota-se o excesso de adjetivos, soando como se o remetente estivesse implorando algo. Observa-se, também, a alteração na abreviatura de V.Sas., na época, recém modificada (em 1972). Anteriormente, usava-se a forma VV.SS.

Na época do lançamento da obra de Diniz, a tendência lingüística era a **Abordagem Comunicativa**. O rápido desenvolvimento da Sociolingüística e da Pragmática (como uma língua é efetivamente utilizada em contextos variados) levou ao aprofundamento do conceito de Competência Comunicativa, que propõe a ênfase na mensagem, ao invés da ênfase na forma que ela toma.

Seguindo os trabalhos de Canale e Swain (1980, 1983), Savignon (1983:7-10) definiu a Competência Comunicativa como *a habilidade de interpretar, expressar e negociar significados* em contextos variados. Este é um conceito dinâmico e interpessoal, que se aplica tanto à língua escrita quanto à falada, bem como a outros sistemas simbólicos de comunicação. *Somente através do desempenho é que a competência pode ser desenvolvida, mantida e avaliada.* (ibid).

Sem dúvida, a obra de Diniz utiliza a abordagem comunicativa, embora de forma não explícita, pois nos próprios modelos percebe-se dinâmica, clareza e maior

objetividade. Os chavões do início do século XX ainda estão presentes, mas não tanto quanto nas obras anteriores.

4.1.5. Quinta obra: *Manual de Modelos de Cartas Comerciais*, de Manuela M. Rodriguez (1998).

A obra de Rodriguez, dividida em 14 partes, contém características mais modernas que as anteriores. A primeira parte é reservada a modelos de Cartas, Memorandos e Relatórios de diversas formas. Ressalta a importância da correspondência comercial que, segundo ela, *é um instrumento de trabalho de grande valor, além de intermediar as relações cliente-empresa.*

A segunda, *Guia Prático para atualizar sua correspondência*, orienta o profissional a escrever corretamente, levando em conta a norma-padrão da Língua Portuguesa, além de fornecer dez princípios indispensáveis para se redigir qualquer texto que, conforme a autora, representarão importante passo rumo à comunicação mais objetiva. Rodriguez acrescenta, ainda (op.cit.: 23),

Se você perceber que, apesar de seus esforços, seu chefe persiste nas fórmulas antiquadas, mostre a ele como elas se tornaram ridículas e a falta de gosto que denotam. Em outras palavras, diga a ele que esse artigo vai ajudá-lo a mudar de idéia.

A terceira, *Modelos de Cartas Comerciais*, é a extensão da primeira parte, mais pormenorizada e enriquecida. Trata de cartas de cobrança, personalidade nas correspondências comerciais, cartas-convites e de compromissos e pedido de emprego, dentre outros. Ressalte-se que há menos de uma década, era comum candidatar-se a emprego, por meio de correspondência. Graças a uma carta bem redigida, *milhares de pessoas já se empregaram* (op.cit.: 62).

Da quarta parte, até a oitava, a autora apresenta outros modelos: cartas-circulares, cartas particulares e telegramas para as mais diversas finalidades. Esses modelos são mais simples e objetivos:

São Paulo, 10 de setembro de 1998.

Ilmo. Sr.
Benedito da Silva
Gerente Administrativo

Prezado Senhor,

Recebemos o comunicado da abertura de sua filial na Cidade de Campinas e a solicitação para abertura de conta-corrente em nosso estabelecimento.

Para a abertura da conta, é necessária apenas uma cópia autenticada do contrato social e do cartão do CGC, número do registro na Junta Comercial e da inscrição na Prefeitura.

Agradecemos a confiança.

Atenciosamente,
Leopoldo Rodrigues

Os demais modelos apresentados seguem a mesma estrutura. São textos simples e objetivos. Ao resgatarmos a concepção de Carta, *o laço que une a maior parte das transações comerciais*, verificamos que a construção de frases curtas, contendo palavras que o leitor entenda, é fundamental. Portanto, a carta precisa ser redigida com atenção, cuidado, criatividade e inteligência. A autora ressalta que a linguagem usada nas cartas comerciais tem de ser direta, clara e objetiva, devendo conter 5 (cinco) qualidades, entre outras, que são indispensáveis na correspondência eficiente: clareza, cordialidade, correção, concisão e cortesia.

No item que trata de economia e eficácia, a autora faz sugestões para tornar a comunicação mais eficaz:

CONVENÇÕES	
I = Inadequado / Impróprio	
A = Adequado / Apropriado	
A	I
Recebemos sua carta de...	Acusamos o recebimento de sua carta de...
Dirigimo-nos a Vossa Senhoria...	Cumprir-me a V.Sa...
Oferecemos-lhes nossos serviços...	Apresentamos a oferecer-lhes nossos serviços...
Inteirando-nos de que....	Chegou aos nossos ouvidos que...
Como sabem V.Sas...	Como é do conhecimento de V.Sas...
Recomendamos-lhes...	Desejamos recomendar-lhes...
Acreditamos que...	É nossa opinião...
Remetemos-lhes...	Efetivamos-lhes uma remessa de...
Aguardamos notícias...	Ficamos no aguardo de suas notícias...
Recebi ontem...	Em data de ontem chegou às minhas mãos...
Solicitamos a V.Sas. que...	Formulamos a presente para solicitar a V.Sas. que...

A nona parte apresenta lista de *Criatividades* que, segundo a autora, ajudam o profissional a desenvolver seu trabalho de maneira mais adequada e produtiva. Por exemplo: homenagens, justificativas de ausência, convites para solenidade e cartões de boas festas, dentre outros.

Da décima à décima segunda, a autora reforça a necessidade de se trabalhar outros modelos de cartas. Além de currículo, ela apresenta outros gêneros textuais, como: Ata, Declaração, Procuração e Requerimentos. A última parte é reservada para aspectos da Língua Portuguesa, como pontuação e costumeiros erros de coesão.

A obra apresenta também técnicas e mudanças para atualizar a redação, enfatizando o uso da boa gramática, da pontuação correta e da construção clara das frases, em toda correspondência. Apresenta, ainda, as mudanças ocorridas na redação, ao longo das últimas cinco décadas, que podem ser verificadas no

quadro acima, técnicas de redação, com o objetivo de facilitar e estimular a criatividade daqueles que lidam com a comunicação escrita. Para Rodriguez, a carta deve conter apenas o suficiente para esclarecer o assunto a que se refere.

No prefácio, da própria autora, ela assim se manifesta:

Quando comecei a trabalhar como secretária executiva, 20 anos atrás, já estava muito interessada em escrever cartas comerciais e na importância que representariam para o desenvolvimento das empresas para as quais trabalhava.

Naquela época, comecei a assistir aos primeiros congressos e palestras sobre a grande mudança ocorrida na redação comercial; então passei a sonhar em escrever um livro, direto e objetivo, que forneceria, a qualquer pessoa que lidasse com comunicação, explicações simples e fáceis.

O livro com o qual eu sonhava deveria ser claro, prático, um tipo de manual, devendo conter modelos de cartas e informações úteis para secretárias, gerentes de vendas, pessoal de RH, executivos, estudantes e todas as pessoas que “falam por meio do papel”.

Naquela época, comecei a escrever as primeiras apostilas para minhas palestras, mas percebi que necessitaria de anos de experiência e estudo para testar os resultados, bem como da acumulação de amplo material. Felizmente, durante todos esses anos tive o privilégio de conhecer grandes executivos, trabalhar em várias empresas, adquirindo conseqüentemente ampla visão da utilização da correspondência.

Grandes fontes de informação surgiram em meu caminho, de vários livros e pesquisas, de congressos e palestras de que participei, de pessoas que assistiram a minhas palestras. Por esse motivo, não me considero a única autora deste livro.

Este é um livro prático, que vai mostrar as grandes mudanças havidas na redação; nele você encontrará vários modelos de cartas comerciais, particulares e documentos jurídicos, para facilitar sua vida e ser seu novo aliado.

Apresento aqui modelos de métodos para o desenvolvimento da comunicação, entre pessoas, empresas e entidades; são sugestões tiradas de aulas práticas do comportamento humano; lições nascidas da experiência diária.

Lembre-se: a carta deve ser longa o suficiente para dar conta do recado. Uma carta longa demais pode cansar o leitor e, além disso, quanto mais se escreve, mais se erra.

Espero que os ensinamentos aqui inseridos possam trazer vantagens e melhores possibilidades de desempenho às funções de cada um, valorizando o cumprimento do dever.

Em razão da proximidade do momento da pesquisa com a década de noventa, não é tarefa difícil tratar dessa obra, em razão da grande quantidade de material de pesquisa, nesse período. O livro de Rodriguez vem a público, quando a Abordagem Comunicativa está em pleno vigor. Ampliando um pouco mais essa abordagem, Savignon (1983) a classifica em quatro grandes componentes:

1. **Competência gramatical:** trata-se do domínio do código lingüístico. É conhecer as regras lingüísticas internas, da Gramática Normativa;
2. **Competência sociolingüística:** a propriedade de dominar o contexto social; conhecer e diferenciar os vários contextos em que se está inserido;
3. **Competência discursiva:** a capacidade de produzir discurso coerente e coeso e de se comunicar, verbalmente e por escrito;
4. **Competência Estratégica:** estratégias que compensem a limitação de conhecimento do código lingüístico ou fatores que restringem seu uso (ruídos, distrações, pressão emocional etc.).

Essa abordagem define língua como instrumento eficaz de comunicação, em determinado contexto social. A língua não é forma, mas mensagem inserida e determinada por uma dada situação. Inclui, também, práticas coerentes com os princípios que a embasam, quais sejam:

- Leva em conta estilos e estratégias de aprendizagem individuais e desenvolve um leque de formas de comunicação;
- Proporciona oportunidades variadas de aprendizagem, ao estudante, por meio de tarefas que espelham a real situação da língua em que ele é

agente e tem necessidade real e relevante de usá-la para atingir os objetivos;

- Desenvolve a autonomia e a capacidade de explorar inúmeros recursos.

É interessante notar que, nesta abordagem, a Gramática Normativa é tratada ao longo de toda uma unidade, um livro ou um curso, e não mais como capítulo específico a ser trabalhado em aula, especialmente dedicada a este fim. Nessas tarefas, os aspectos da gramática de uma língua são considerados de maneira integrada com as intenções dos alunos, com o contexto e com a situação em que a comunicação está inserida.

4.2. Descrição da organização interna das obras, Introdução e Prefácio

Além do recorte relativo à organização interna das obras, detivemo-nos também sua Introdução, por entender que ela revela e denuncia fatos sociais, em função do contexto em que elas se inserem. A análise da organização interna é importante referencial que informa o leitor sobre o livro, seu conteúdo, formato, dados subjacentes e outros aspectos relevantes para a sua compreensão e contextualização. Cada uma dessas obras obedece a uma organização interna distinta, ainda que mantenha pontos semelhantes, entre si. Destacamos:

a) até meados da década de setenta, o índice era colocado no final da obra e não há sumário. Essa forma de disposição pode ser conferida nos Manuais analisados;

b) somente a obra mais recente (1998) apresenta seu material – textual ou iconográfico – em ordem alfabética, conferido no Manual;

c) os livros são nomeados de tal forma que já indicam o tema a ser tratado, no volume. Exemplificando, os títulos dos livros são seguidos de subtítulos auto-explicativos, de forma a atrair o leitor para sua consulta. Entretanto, consideramos

que a organização interna pode revelar, com maior precisão, os princípios de organização utilizados pelo autor;

e) nas obras analisadas nota-se a falta da bibliografia e de citações a respeito de autoridades no assunto, com exceção de uma única, de 1959, que menciona o nome de Carlos Eduardo Pereira.

Finalizando, pudemos observar que ao apresentar o resultado das análises e respondendo às categorias a que nos propusemos, quais sejam, **a)** apresentação da organização das obras do *corpus* e reflexões sobre as dimensões lingüísticas, todas se organizam de forma muito parecida, com exceção da última, de 1998, que traz modelos muito semelhantes aos atuais; **b)** estabelecimento de política de manutenção e preservação dos modelos antigos de correspondências comerciais; embora nossa pesquisa tenha se limitado ao exame dos cinco livros, já referidos, podemos afirmar que marcas de continuidade estão presentes em todos eles, independentemente de sua origem e momento; **c)** procedimento teórico-metodológico dos autores. Notamos ausência total de teoria que embasassem essas obras. Tal postura não era utilizada nos *Manuais de Correspondências Comerciais*, talvez, pelo pragmatismo comercial que anseia pelo imediatismo, conforme citado em nossa Introdução.

Terminada a nossa análise, confirmamos a nossa hipótese de que os *Manuais de Correspondências Comerciais* reproduzem a norma padrão da Língua Portuguesa em uso no Brasil. As cinco obras trazem questões da norma culta, já que os autores têm a convicção de que a correspondência comercial precisa ser expressiva, pois se denunciar deficiências de expressão, erros de ortografia, inexatidão, termos muito antiquados, certamente, não impressionará positivamente o destinatário.

Decidimos incluir, neste capítulo, o item que se segue, por entender que ele seja de grande valia para aqueles que consultarão esta Tese, principalmente, os

profissionais da Área de Secretariado, que poderão obter uma visão de como eram os escritórios do século XX. Ressalte-se que o secretário, até há pouco tempo, datilografava o que o chefe ditava. Portanto, a responsabilidade de escrever cartas era do executivo.

4.3. O escritório do século XX e sua funcionalidade

Consideramos importante comentar a respeito de aspectos de funcionalidade do ambiente organizacional do século passado, por considerá-los referencial pertinente, em termos de contextualização, para os *Manuais de Correspondências Comerciais*.

A etimologia da palavra escritório nos remete ao latim medieval, *scriptor*, que significava 'local onde se escreve', gabinete de estudo. Com as transformações ocorridas ao longo do tempo, hoje, uma das acepções conhecidas, segundo o Dicionário Aurélio, é a de sala ou conjunto de salas em que se administram negócios, se recebem clientes etc.

O século XX, como alguns estudiosos já definiram, é o das grandes transformações e mudanças. A máquina de datilografia, apesar de ter sido inventada no século XIX, só se aperfeiçoou, como ferramenta de trabalho, a partir de 1920. Contudo, seu uso se limita ao ambiente profissional. Apesar da modernização, com o advento da máquina elétrica e das copiadoras, as velhas e pesadas máquinas mecânicas ainda dominavam os escritórios, no início da segunda metade do século XX.

O escritório passou a contar também com o uso de outros equipamentos, no âmbito nacional e internacional, como o teletipo e o telex, que revolucionaram e agilizaram as comunicações, à época.

A escrita era feita com a utilização de canetas tinteiras ou esferográficas e uma verdadeira coleção de carimbos para os mais variados fins, “jaziam” sobre as mesas. Manuais de Correspondências Comerciais ou quaisquer outros instrumentos de apoio, naquela época, era pura utopia.

Inventado no final do século XIX, o telefone se populariza, somente a partir do início do século XX, tendo se modernizado, gradativamente, por exigência das crescentes demandas oriundas do desenvolvimento industrial, abrangendo praticamente todos os setores da sociedade .

No final da década de cinquenta, a empresa americana Bell Company testa o protótipo de um aparelho, capaz de enviar imagens escritas, o *fac-símile*, cuja primeira máquina é comercializada, somente em 1960. Com o fax, como veio a ficar conhecido, em poucos segundos, qualquer documento podia ser transmitido, de um ponto a outro, local ou internacionalmente, através de linha telefônica.

A partir de 1950, o escritório se prepara para entrar em nova era: a Informática, com a produção do primeiro computador comercial, o UNIVAC I (Universal Automatic Computer). Aos poucos, a novidade invade e transforma a rotina de trabalho, até transformar-se em ferramenta fundamental para o desenvolvimento das atividades administrativas.

Na década de setenta, a Xerox ensaia seu primeiro “mouse”, dando origem ao primeiro computador “pessoal”. Assim, depois de dominarem o cenário dos escritórios, o papel e a escrita manual vão sendo substituídos pela tecnologia dos microcomputadores, telefax e outros aparelhos criados pela tecnologia: é a automação dos escritórios.

Apesar do surgimento do computador, no início da década de cinquenta, somente no final da década de oitenta, seu uso se torna mais freqüente. Até então, a grande maioria dos profissionais ainda se utilizava da máquina de escrever e de calcular. Em muitas repartições públicas, Delegacias de Polícia, por exemplo, ela ainda é utilizada, à larga. Nessa década, aparecem, primeiramente na Europa, e depois nos Estados Unidos, os

primeiros escritórios abertos (open offices), cujo objetivo era o de proporcionar maior comunicação e transparência entre as pessoas, reunindo várias áreas de trabalho, em um único ambiente.

4.4. Síntese do resultado baseado nas categorias relacionadas

No começo desta pesquisa definimos três categorias que perpassariam nosso trabalho. São elas:

- apresentação da organização das obras do *corpus* e reflexões sobre as dimensões lingüísticas;
- estabelecimento de uma política de manutenção e preservação dos modelos antigos de correspondências comerciais;
- procedimentos teórico-metodológicos dos autores das obras analisadas.

Primeira: Enfatizamos que, na medida do possível, analisamos, separadamente, uma a uma, cada categoria. No entanto, houve momentos de embricamento, de verdadeira interação e a separação não foi possível.

A conclusão a que chegamos é que nas cinco obras analisadas a organização interna é muito semelhante. Somente a obra de 1998 traz características bem diferentes das anteriores. As alterações lingüísticas observadas são poucas, apesar dos quase 50 anos que separam a primeira da última, analisada.

Segunda: é muito clara a manutenção e preservação de modelos antigos nos Manuais de Correspondências Comerciais. Transparece, nas análises, a preocupação perene em manter o *status quo*.

Terceira: não há mencionado, em nenhuma das obras, com exceção da primeira, de 1952, em que o gramático Carlos Eduardo Pereira é citado, qualquer indício de teoria que tivesse embasado tais produções.

Independentemente da ausência desses requisitos, obrigatórios e fundamentais nas pesquisas atuais, não podemos, em hipótese alguma, desmerecer esses Manuais que serviram de referencial para várias gerações. Assim, confirmamos nossa hipótese de que os Manuais de Correspondências Comerciais reproduzem a norma padrão da Língua Portuguesa em uso no Brasil.

CAPÍTULO V

ATUALIDADE DA LÍNGUA PORTUGUESA NOS MANUAIS DE CORRESPONDÊNCIAS COMERCIAIS

PRINCÍPIO DA ADEQUAÇÃO TEÓRICA

5.0 Introdução

Retomemos o que Nascimento (2005: 23) diz, a respeito do Princípio de Adequação Teórica:

Diz respeito à possibilidade de o historiógrafo da língua comparar códigos com descrições verbais e reatualizar o documento, aproximando-o, no processo de interpretação, das teorias e terminologias atuais, a fim de que o homem moderno possa compreendê-lo com mais facilidade. Esse princípio requer que o pesquisador, a priori, tenha compreensão do passado, presente no documento e, posteriormente, interprete, à luz de tendências modernas, os dados registrados nele. Processa-se por esse princípio uma atividade hermenêutica, cujo objetivo é realçar os fatos do passado, mediados pelas preocupações do presente, para torná-los, na atualidade, socialmente úteis e necessários ao homem.

Köerner postula que este seria o terceiro passo a ser dado pelo historiógrafo da Língua, ou seja, colocar em prática o princípio da adequação teórica, segundo o qual, a partir dos dados colhidos, tanto na execução do princípio de contextualização, quanto da imanência, deve-se promover as aproximações deles com a realidade contextual e científica do seu próprio tempo de pesquisador. É o momento de reatualizar o *corpus* composto pelos 5 (cinco) Manuais, interpretando-os à luz da teoria e terminologias atuais, a fim de que se possa compreendê-los, mais facilmente.

Esse terceiro princípio só deverá ser utilizado depois que os dois primeiros forem cumpridos, pois o historiógrafo tem, nesse momento, condições de se aventurar a

fazer aproximações modernas do vocabulário técnico do texto visando a uma análise, sem distorções, de suas idéias e intenções. Somente após os dois primeiros princípios terem sido seguidos, de modo que um dado pronunciamento lingüístico tenha sido entendido, em seu contexto histórico original, é que o historiógrafo pode se aventurar a introduzir aproximações do vocabulário técnico e estrutura conceitual apresentadas na obra em questão.

5.1. Atualidade da Língua e dos Manuais de Correspondências Comerciais

Quando analisamos o *corpus*, tratamos dos aspectos internos de cada obra, desde a sua apresentação, até o encerramento. Nossas pesquisas levaram-nos a perceber que as variações presentes na língua portuguesa não apresentam grande afastamento da norma-culta. Uma das características observadas na linguagem dos Manuais é o pragmatismo, cuja finalidade precípua é a de informar e persuadir; nela predomina o sentido denotativo ou referencial das palavras, isto é seu significado usual, dicionarizado.

Se considerarmos que a tarefa do historiográfico é trazer descobertas empíricas para interpretá-las e oferecer explicação adequada a cada fato e registrá-lo sem problematização interpretando-o à luz do clima de opinião, do contexto da época, acreditamos ter cumprido nossos objetivos, à medida que buscamos aspectos lingüísticos nas obras analisadas e os comparamos com outras recentes.

Neste capítulo, retomamos algumas questões mencionadas nos anteriores, com o objetivo de mostrar sua atualidade e confirmar, também, a das questões tratadas pelos autores dos Manuais analisados. Para tanto, baseamo-nos na obra *Correspondência – Linguagem & Comunicação: Oficial, Empresarial e Particular*, de Odacir e Mariúsa Beltrão (2005). Na Introdução (p. 9), os autores assim se manifestam:

Nunca se escreveu tanto quanto hoje em dia. O advento dos computadores, em vez de diminuir a relação dos homens com a palavra escrita, como se imaginava, provocou o aumento do seu uso. A informatização elevou a palavra escrita à condição de responsável por um dos mais importantes efeitos da globalização: a comunicação mundial via Internet. Por isso, a formação, no mundo moderno, de grandes mercados mundiais, como o MERCOSUL, empresta à escrita lugar de destaque pelo seu papel de padronizadora. Assim, os documentos empresariais devem apresentar-se coerentes com a tendência moderna à objetividade e à clareza.

Percebemos nas obras analisadas, que a comunicação é a vida dos negócios. Comprovam essa afirmação as inúmeras e variadas mensagens que, são transmitidas e recebidas, diariamente, pelas empresas. Na década de cinquenta, não era diferente. São diversos os meios pelos quais as empresas se comunicam, quer com o seu quadro de empregados, dos mais diversos escalões, quer com a multiforme composição de seu público externo. De forma alternada ou simultânea, entram em cena reuniões, conferências, assembléias, projeções, telefonemas, cartas, relatórios e, nos dias atuais, o computador, as *conference-calls* etc.

Observamos que entre todos esses meios, um lugar de destaque cabe à correspondência epistolar. Nem as mais modernas conquistas no universo dos meios de comunicação conseguiram diminuir a importância que as cartas representam na dinâmica dos negócios. Kaspary (1998: 9), afirma que, em qualquer época da nossa história,

a correspondência tem duas finalidades básicas: transmitir determinada mensagem e ficar como registro dessa mensagem. No desempenho dessas tarefas, a carta cumpre funções econômicas e jurídicas. No plano econômico, a correspondência põe em contato as pessoas que, no contexto das relações comerciais e industriais visam ao intercâmbio de idéias e de mercadorias, com o objetivo de realizarem as metas que se propuseram em seus estatutos.

Assim, a redação comercial, nos dias atuais, assemelha-se, a princípio, a qualquer tipo de texto. Como, no entanto, ela se coloca a serviço de uma atividade com formas de atuação e objetivos bastante específicos, seu estilo apresenta características peculiares, que a distinguem de outros gêneros.

As recomendações sugeridas pelos autores de hoje são, via de regra, as mesmas observadas nas obras analisadas, ou seja, clareza de expressão, objetividade, simplicidade, estilo e utilização correta das questões gramaticais. Eles colocam ao leitor, ainda, algumas questões, como: por que as organizações devem modernizar seu estilo e sua linguagem? Será que isso é realmente necessário? Que finalidade têm essas modernizações, isto é, a que objetivo atendem?

Se acabamos de afirmar que as recomendações dos autores são as mesmas do passado, então que diferença há nos Manuais deste século XXI? Podemos afirmar que as diferenças são notórias. Hoje, com a regulamentação do Curso de Secretariado Executivo, em nível de graduação, o aluno desenvolve várias habilidades, como por exemplo:

- capacidade de articulação, de acordo com os níveis de competências fixadas pelas organizações;
- visão generalista da organização e das peculiares relações hierárquicas e inter-setoriais;
- contribuição para o exercício das funções gerenciais, com conhecimentos sobre planejamento, organização e controle;
- utilização do raciocínio lógico, crítico e analítico, operando com valores e estabelecendo relações formais e causais, entre fenômenos e situações organizacionais;
- habilidade para trabalhar com modelos inovadores de gestão;

- domínio dos recursos de expressão e de comunicação, compatíveis com o exercício profissional, inclusive nos processos de negociação e nas comunicações inter-pessoais;
- utilização eficaz de técnicas secretariais, com renovadas tecnologias, imprimindo segurança, credibilidade e fidelidade, no fluxo de informações;
- iniciativa, criatividade, determinação, vontade de aprender, abertura a mudanças, consciência das implicações e responsabilidades éticas do seu exercício profissional, dentre tantas outras habilidades.

Conforme já dissemos em outros momentos desta pesquisa, os Manuais eram consultados apenas pelos chefes. A secretária não tinha acesso a eles, seja em razão da cultura organizacional da época ou por falta de conhecimentos para redigir correspondências. A comunicação, via de regra, vinha de cima para baixo, na forma de ditado, em que a secretária taquigrafava ou manuscrevia para, em seguida, simplesmente, datilografá-la. Os Manuais analisados eram utilizados pela chefia. Hoje, eles são acessíveis ao profissional de secretariado, que a eles recorre, com a finalidade de buscar o modelo de Ata, Declaração, Relatório, Cartas oficiais e outros documentos específicos, do meio empresarial.

Em relação à obra de Odacir e Mariúsa (2005), que serviu de parâmetro para o *corpus*, ela é bastante esclarecedora, completa, pertinente e atualizada para os dias de hoje. Na apresentação do livro, o editor cita a primeira edição, de 1940, que tinha por objetivo atender a secretárias, redatores e professores de português, além de todas as pessoas que se ocupavam da redação profissional.

Procuramos a edição do professor Odacir Beltrão, a partir da década de cinquenta, sem sucesso. Certamente, se a tivéssemos encontrado, teríamos

enriquecido, sobremaneira, o trabalho e tido a oportunidade de verificar as mudanças ocorridas, ao longo do tempo, no mesmo autor.

Apesar dos cinqüenta anos que nos separam do período em que a primeira obra analisada foi escrita, notamos que muitas questões nela tratadas prevalecem até os dias de hoje. A comunicação escrita praticada nas empresas continua arraigada a modelos antigos.

Nosso objetivo geral foi o de verificar, até que ponto, os *Manuais de Correspondências Comerciais* influenciaram e contribuíram para com os profissionais da área, no recorte estabelecido, entre 1950 e 2000. No processo de análise, chegou-se à conclusão de que poucas foram as alterações ocorridas, no período. A obra mais antiga analisada, a de Álvaro Franco Ribeiro, traz uma lista de abreviaturas em que se observa que apenas algumas foram modificadas, ao longo do tempo. Por exemplo: V.S. e Vs.Ss. para V.Sa. e V.Sas.; Ilmo. Snr. Ilmos. Snrs. para Ilmo. Sr. e Ilmos. Srs. De uma maneira ou de outra, as obras analisadas, implícita ou explicitamente, abordam pronomes de tratamento. Assim, consideramos oportuno incluir essa questão neste Capítulo V, que trata da atualização da Língua Portuguesa, nos Manuais analisados.

O estudo das formas de tratamento, no Brasil, tem merecido muita atenção por parte de vários estudiosos, nos últimos anos. Se tentarmos compreender essa questão pelo viés histórico-social, baseada nas mudanças de estrutura social e heranças históricas, é possível dizer que a crescente utilização da forma *você*, em detrimento do *tu*, tem sido analisada como opção por um tratamento igualitário. É comum também a afirmação, por parte de lingüistas e estudiosos, que o pronome *tu* está desaparecendo, ficando restrito a algumas regiões do Brasil. Primeiramente, consideramos necessário definir o que são as formas de tratamento, ou, pelo menos, mostrar quais os entendimentos mais comuns sobre o assunto.

Nas gramáticas normativas tradicionais, não há divergências significativas quanto às concepções (cf. Cunha & Cintra, 1985; Rocha Lima, 1972; Bechara, 1967; Chaves de Melo, 1980; Said Ali, 1964). Em geral, são considerados indicadores da pessoa com quem se fala.

Cunha (1985), por exemplo, conceitua pronome de tratamento como

essa vulgarização se deu porque era permitido o uso do termo para dirigir-se a outras pessoas de alto estado, a alguns fidalgos ou condes. No século XVI o tratamento era considerado ainda muito respeitoso, embora mais generalizado, sendo usado por servos ao referirem-se aos seus amos e aos amigos destes. Vossa mercê não era tratamento normal entre amigos fidalgos. O termo acabou sendo usado como um mero tratamento de cortesia.

Complementa, ainda, que, hoje em dia, você é amplamente utilizado. Deixou o campo familiar e íntimo para ser empregado entre iguais, de superior para inferior e de inferior para superior, variando de acordo com a situação.

Embora nossa pesquisa esteja voltada à escrita, acrescente-se que, juntamente com essa mudança, houve também a simplificação fonética, passando à forma você e, mais recentemente, em alguns pontos do Brasil, à forma cê. É nesse contexto que se percebe a necessidade e a importância dos estudos lingüísticos, que tratem do tema e apontem caminhos e soluções para a questão das formas de tratamento. Para fechar o assunto de pronomes de tratamento, a pergunta que permanece é: diante de tantas mudanças sociais que ocorrem no Brasil, no que diz respeito às situações formais, será que o uso do modo *senhor* sobreviverá?

Vale ressaltar que, no ambiente empresarial, é comum o ocupante de determinado cargo de destaque, não se contentar em ser tratado por *senhor* e fazer questão absoluta do tratamento de *doutor*, mesmo sem o mérito do título.

Resgatando as várias formas de início de correspondências comerciais levantadas no capítulo anterior, que abordou o Princípio de Imanência, podemos observar que a obra *Redação Empresarial: escrevendo com sucesso na era da globalização*, de 2005, traz resquícios que ainda permanecem, nos dias de hoje, baseados na estrutura da língua formal. Mesmo tendo conhecimento do principal propósito do autor, qual seja o de auxiliar àqueles que necessitam dominar os diversos tipos de redação profissional, reconhecendo a importância da simplicidade, elegância e clareza, há forte indícios da tendência tradicional, rebuscada e prolixa. Todos os modelos têm início de forma bastante arcaica, para os dias de hoje:

- Temos a honra de apresentar a Vs. Ss....;
- Vimos com a presente.....;
- Acusamos o recebimento de sua carta....;
- Temos o prazer de vir à presença de Vs.Ss. para lhe anunciar o pagamento efetuado ontem....;
- Temos o prazer de acusar o recebimento de sua atenciosa carta de 10 do corrente....;
- Agradecemos a comunicação de Vs. Ss. com data de 10 do corrente, e desejamos, em resposta, afirmar-lhes o n/ júbilo por tão exemplar pontualidade....;

Da mesma forma, os modelos de fechos ainda mostram resquício de comunicação escrita antiga, que não se atualizou no tempo. Era praxe, há cinquenta anos, encontrar-se fechos, utilizados ainda hoje, por muitos executivos desatualizados:

- Com os protestos da nossa maior consideração, firmamo-nos;
- Com os protestos da nossa mais elevada consideração, subscrevemo-nos;
- Desejamos reafirmar-lhes os protestos muito vivos da nossa mais elevada estima e apreço;
- Subscrevemo-nos, renovando os nossos agradecimentos, com a mais alta estima, ...;

Nesse mesmo sentido, a obra de Amendola, mostra-nos *os meios de adquirir uma boa escrita, com estilo*". O próprio autor admite que os livros editados com a finalidade de ensinar a escrever cartas, não atendiam, por completo, seu objetivo. Até hoje, observa-se que o desafio para quem redige comunicação empresarial ou oficial é conciliar as normas mais ou menos rígidas a que tem de obedecer, com a clareza e a elegância sóbria que devem marcar o texto e, principalmente, garantir

as condições de boa recepção, por parte do destinatário. Como a linguagem profissional, não comporta certos recursos de estilo, nem no âmbito público, nem no privado, a tarefa de redigir exige razoável conhecimento e domínio, por parte de quem vai executá-la.

Utilizamos quadro extraído do Manual de Octaviano Machado Neto, que trata, com muita propriedade, dos oito princípios que, respeitados e seguidos no ambiente profissional, revelam que quem comunicou conhece e pratica as *regras do jogo*:

Nº	Comentário	Princípio
1	- Não toma partido. - Age tecnicamente, em todas as situações, mesmo aquelas que não são favoráveis ao comunicador. - É cuidadoso com opiniões, especialmente as que se baseiam em informações não comprováveis. - Não tolera os preconceitos ou as preferências de quem comunica.	Neutralidade
2	Não é feita "pessoa a pessoa". É feita "função a função", considerando, sempre, que a responsabilidade é da função e não do ocupante.	Impessoalidade
3	Motiva a ação do leitor. Busca sempre um resultado	Ação e resultado
4	- Utiliza apenas informações úteis e precisas, ao tema e ao leitor. - Especifica sempre um benefício para a área de atuação do leitor.	Utilidade e benefício
5	Sabe que transmitir com clareza é mais importante do que escrever com correção, porque o Português sempre pode ser corrigido por mais alguém. Mas o raciocínio, quem corrigirá?	Eficácia
6	Usa palavras exatas para representar eficazmente o que deseja comunicar.	Precisão
7	- Comunica com simplicidade os temas profundos e significativos. - Jamais complica os temas simples e óbvios	Foco
8	- Usa, exclusivamente, informações e idéias pertinentes e relevantes. - Expressa, em todos os casos, idéias sensatas.	Sensatez e pertinência

Retomando o princípio de adequação teórica, que consiste no estabelecimento de aproximações entre duas realizações lingüísticas: os termos utilizados nos Manuais e a terminologia atual. É nossa função esclarecer as aproximações realizadas, com o intuito de tornar o documento mais acessível ao homem moderno.

Em suma, é a forma de abordagem do documento que garante cientificidade à HL e poderá fazer dela uma ciência original. A associação de dados históricos e de

evidência textual específica confere, sem dúvida, fidedignidade ao documento e é por isso que ele se torna o ponto de partida para a investigação em HL, constituindo-a numa ciência pluridisciplinar.

5.2. O gênero textual Carta

Gênero textual é definido por Marcuschi (2002), como *uma noção vaga para os textos materializados encontrados no dia-a-dia e que apresentam características sócio-comunicativas definidas pelos conteúdos, propriedades funcionais, estilo e composição característica.*

Travaglia (1991) diz que Gênero Textual se caracteriza por exercer função social específica. Para ele, essas funções sociais são pressentidas e vivenciadas pelos usuários. Isso equivale dizer que, intuitivamente, sabemos que gênero se usa em momentos específicos de interação, de acordo com sua função social. Quando redigimos uma **correspondência comercial** sabemos que ela pode apresentar características que a farão “funcionar” de maneira diferente. Assim, redigir uma correspondência dirigida a um colega, não é o mesmo que redigi-la para um cliente solicitando informações sobre negócios.

Diante do exposto, chamaremos de gêneros textuais, a diversidade de textos que ocorrem nos ambientes discursivos de nossa sociedade, que são materializações lingüísticas de discursos textualizados, com suas estruturas relativamente estáveis. Em outras palavras, os gêneros textuais são unidades triádicas, relativamente estáveis, passíveis de serem divididas para fins de análise, em unidade composicional, temática e estilo, criado historicamente pela prática social, que ocorrem nos mais variados ambientes discursivos, que os usuários de uma língua natural atualizam, quando participam de atividade de linguagem, de acordo com o efeito de sentido que querem provocar nos seus interlocutores.

Bronckart (1999: 137) afirma que

na escala sócio-histórica, os textos são produtos de atividade de linguagem em funcionamento permanente nas formações sociais: em função de seus objetivos, interesses e questões específicas, essas formações elaboram diferentes espécies de textos, que apresentam características relativamente estáveis e que ficam disponíveis.

Esse estudioso divide os gêneros, da seguinte forma:

Modalidades discursivas: são as formas de organização lingüístico-discursivas, em número limitado, que existem e que são percebidas no folhado textual dos gêneros textuais, na forma de predominância, com a finalidade de produzir efeito discursivo específico, nas relações entre os usuários de uma língua, como é o caso do narrar, relatar, argumentar, expor, descrever e instruir.

Seqüências textuais: são os modos de organização linear, que visam a formar unidade textual coesa e coerente, que expressarão, lingüisticamente, o efeito de sentido que as modalidades discursivas pretendem instaurar na interação entre os interlocutores de uma atividade de linguagem. De acordo com as modalidades discursivas e a serviço de sua textualização em determinado gênero textual, as seqüências textuais homônimas dessas modalidades discursivas são fruto de reestruturação da unidade temática de um texto de determinado gênero textual, organizado na mente do seu produtor, de forma lógica, em macroestruturas semânticas, que operam no eixo paradigmático da escolha e no sintagmático da combinação, que necessitam, no ato de sua textualização, ser organizadas linearmente para a formatação de um texto.

Suportes textuais: são os espaços físicos e materiais onde estão grafados os gêneros textuais, como por exemplo, o livro, o jornal, **a correspondência**, o computador, o *folder*, o manual de instrução e a bula de remédio, dentre outros.

Ambientes discursivos: são os lugares, **empresas** ou instituições sociais onde se organizam formas de produção, com as respectivas estratégias de compreensão, onde ocorrem as atividades de linguagem, por meio de textos classificados em gêneros textuais; por exemplo, o ambiente discursivo escolar, acadêmico, **empresarial**, mídia, jurídico e religioso.

Enquanto que o número de gêneros textuais numa determinada sociedade é, a princípio, *ilimitado*, ampliando-se de acordo com os avanços culturais e tecnológicos, sendo passível de se fazer um recorte sincrônico, em determinado tempo e lugar, para efeito de análise, o número de modalidades discursivas é menor e mais ou menos limitado. (Marcuschi (2000) apresenta quadro para auxiliar a compreensão dessas definições:

Gênero Textual	Modalidade Discursiva	Suporte do texto	Ambiente discursivo (Instituição)	Interação verbal Enunciadores
Novela	Narrar	Televisão	Mídia televisiva	Autores Telespectadores
Crônica	Expor Argumentar	Seção coluna de jornal / revista	Mídia impressa jornal/revista	Escritor leitor de jornal / revista
Romance	Narrar	Livro	Indústria literária	Escritor leitor
Entrevista	Interativo Dialogal	Revista	Mídia escrita	Jornalista e entrevistado/leitor
Carta ofício	Expor Argumentar	Folha de papel timbrado e envelope	Acadêmico escolar oficial	Universidade Escola Prefeitura
Biografia	Relatar	Livro	Indústria Literária	Escritor/Leitor
Manual de instrução de TV	Instruir	Folheto, <i>folder</i> , livro impresso	Indústria-comércio (mercantil)	Empresa indústria cliente
Cheque	Expor Instruir	Talão de cheque	Bancária	Cliente – banco
Editorial	Argumentar Expor	Jornal/revista impressos	Mídia jornal Impresso	Empresa (jornal/revista) leitor
Noticiário	Relatar	Jornal TV rádio	Mídia	Apresentador público
Narração de jogo de futebol	Narrar	Rádio/TV	Mídia esportiva	Narrador – ouvintes/telespectadores

Para concluir, cremos na importância de se levar em consideração as discussões mantidas por Marcuschi, em defesa da abordagem textual que, a partir dos Gêneros Textuais, estão diretamente ligadas ao ensino. Ele afirma que o trabalho com o gênero caracteriza-se como grande oportunidade de se lidar com a língua, em seus mais diversos usos autênticos, no dia-a-dia. Cita o PCN, dizendo que ele apresenta a idéia básica de que o maior conhecimento do funcionamento dos Gêneros Textuais é importante para a produção e para a compreensão de textos.

Marcuschi diz não acreditar na existência de Gêneros Textuais ideais para o ensino de língua. Ele afirma, ainda, que é possível a identificação de gêneros com dificuldades progressivas, do nível menos formal ao mais formal, do mais privado ao mais público, e assim por diante. Os gêneros devem passar por processo de progressão.

Levando o tema de Gêneros Textuais para a esfera empresarial, concordamos com Marchuschi, quando ele diz da importância e necessidade de o aluno conviver com textos de sua realidade. Somente assim, ele poderá se inserir no mercado sabendo que cada tipo de documento tem sua especificidade. Abordando os gêneros textuais, nos mais diferentes espaços de ensino, dá-se a oportunidade de o aluno se apropriar, devidamente, dos diferentes tipos de documentos.

Não tenhas medo das palavras grandes,
Pois se referem a pequenas coisas.
Para o que é grande, os nomes são pequenos:
Assim a vida e a morte, a paz e o lar.
Aprende a usar, com grandeza, as palavras pequenas.
Verás como é difícil faze-lo,
Mas, conseguirás dizer o que queres dizer.
Entretanto, quando não souberes o que queres dizer,
Usa palavras grandes,
Que geralmente servem para enganar os pequenos
(Arthur Kudner para seu filho)

CONCLUSÃO

Esta tese teve por objetivos:

- Examinar em que medida os Manuais de Correspondências Comerciais, a partir de seu estudo, influenciaram e contribuíram com os profissionais da área, no período compreendido entre 1950-2000. São objetivos específicos desta pesquisa:
- reler e reconstruir os fatos, aos olhos do historiógrafo, a partir da análise das fontes primárias, compostas por 5 (cinco) Manuais editados, respectivamente, em 1952, 1969, 1978, 1987 e 1998, objetivando um estudo interpretativo, crítico e analítico dos Manuais de Correspondências Comerciais que serviram de base para a estruturação da política e estratégia de comunicação das empresas;
- descrever o momento político, social, econômico, ideológico do período que abrange a segunda metade do século XX, levando em conta o Princípio de Contextualização;
- analisar as 5 (cinco) obras considerando-se as dimensões lingüísticas internas e externas da pesquisa, levando em conta o Princípio de Imanência;
- fazer as aproximações necessárias entre os dados colhidos e o modo como hoje são utilizados, objetivando verificar em que medida os *Manuais de Correspondências Comerciais* atualizam a Língua Portuguesa em uso no Brasil e servem de parâmetro para os profissionais da área empresarial, com base no Princípio de Adequação.

Revedo tais objetivos, podemos afirmar tê-los cumprido, uma vez que construímos o Quadro de Definição desses Manuais, nos diferentes contextos. No transcorrer desta pesquisa, estabelecemos o percurso historiográfico dos Manuais de Correspondências Comerciais, que só se efetivou na medida em que procuramos, em 5 (cinco) fontes primárias – uma de cada década:

1952: O correspondente comercial, de Álvaro Franco Ribeiro;

1969: Novíssimo Manual de Correspondência Comercial, de João Amêndola;

1978: Manual Prático de Cartas Comerciais, de L.E. Frailey

1987: Modelos de cartas comerciais; cartas às autoridades; memorandos, telegramas, de Fernando Diniz;

1998: Manual de Modelos de cartas comerciais, de Manuela M. Rodriguez.

que tratam de orientar o profissional a escrever bem, de maneira clara, precisa e objetiva. Não só essas fontes primárias foram analisadas, como também fontes em algumas secundárias, como:

Ano	Obra	Autor	Edição	Págs.
1955	Secretário Enciclopédico Brasileiro	Ferraz de Sousa	décima nona	350
1959	Manual Prático de Correspondência Comercial e Oficial	Carlos Botelho da Costa	Nona	117
1965	Manual de Correspondência (Cursos Ted)	José Maria de Souza Dantas	Segunda	213
1975	Redação oficial e comercial	Eurico Back e Geraldo Mattos	terceira	142
1979	Modelos de Redação Oficial	Edgard de Brito Chaves Júnior	Segunda	117
1984	Português para Executivos	Gelson Clemente dos Santos	segunda	419
1997	Manual de Redação e Estilo do Jornal O Estado de São Paulo	Eduardo Martins	terceira	400

em cujas páginas buscamos, e encontramos, informações que nos ajudaram a referendar assuntos tratados nos Manuais de Correspondências Comerciais, fato que nos permitiu analisar esses documentos. Pesquisamos também três *Gramáticas Normativas da Língua Portuguesa*: Francisco da Silveira Bueno (1944); Carlos Henrique da Rocha Lima (1972) e Evanildo Bechara (1999), conhecidas e referendadas, pelo meio acadêmico. Toda essa gama de fontes selecionada entre tantas outras, levou-nos à ordenação, reconstrução e interpretação dos documentos que compuseram o *corpus*.

Para que apresentássemos os resultados de maneira clara, procuramos uma forma de análise o mais objetiva possível e, para isso, analisamos cada fonte primária, a fim de detectar as convergências e divergências lingüísticas e de estilo, em cada uma delas. É oportuno registrar que não conseguimos localizar, na pesquisa qualquer trabalho sistemático de levantamento e estudo dos primeiros Manuais de Correspondências Comerciais produzidos no Brasil.

Os dados analisados permitiram-nos notar que o padrão dos Manuais de Correspondências Comerciais ainda se assemelha ao de cinqüenta anos atrás, ou mais. A comunicação escrita atualmente nas empresas continua “escrava” da escrita comercial tradicional. Mantém, também, excessiva preocupação com gentilezas e cuidados desnecessários, com relação às tarefas, aos assuntos e aos leitores. Usa jargões, lugares-comuns e modismos, como se estivesse demonstrando alto grau de conhecimento do idioma ou de etiqueta.

Interessante notar que a partir da década de oitenta, as empresas começam a se modernizar, por meio da adoção de novos e múltiplos instrumentos de gestão. Mas os padrões de comunicação escrita que utilizam ainda aparecem resquícios de modelo tradicional, com poucas exceções, apesar de serem os responsáveis por disseminar a “modernidade” da qual as empresas e seus profissionais tanto se orgulham. A comunicação organizacional escrita ainda é praticada com inúmeras deficiências, tanto operacionais quanto de qualidade. Exemplificando: o excesso

de minúcias, períodos muito longos, uso de jargões impróprios para o ambiente profissional, capazes de revelar “intelectualidade” ou “erudição”; falta de lógica, de cuidado na revisão, gentilezas e mesuras desnecessárias, tratamento inadequado, palavras que não exprimem exatamente o que o comunicador deseja, afirmações sem o necessário respaldo de informação pertinente, excessivas redundâncias e “modismos”, entre outras.

Nossa tese leva-nos à conclusão de que os *Manuais de Correspondências Comerciais* reproduzem a norma culta da Língua Portuguesa, especificamente, nessa área do conhecimento, indispensável para toda atividade administrativa, em qualquer tipo de empresa. Também, pelo aparente desprezo que os cursos superiores voltados para as áreas de administração, secretariado e correlatas, lhe dedicam. Talvez, a raiz da questão esteja na habitual confusão, entre comunicação e redação. Dizemos confusão já que se trata de atividades diferentes, tomadas sempre como única. Isso não é verdade, em se tratando de empresas. Redigir, não significa necessariamente comunicar. Tanto é verdade, que as empresas estão repletas de textos escritos, que não comunicam. A essência está no uso do raciocínio. Somente ele resolve as questões relativas a comunicação. O idioma português apenas conduz a comunicação ao receptor, por meio da redação.

Retomando o objetivo maior desta pesquisa, que é examinar até que ponto os *Manuais de Correspondências Comerciais* contribuíram para a comunicação escrita na esfera empresarial, concluímos que eles foram essenciais, cada um em sua época, apesar de funcionarem como: siga todos os passos e terá o resultado almejado.

É oportuno lembrar que os Manuais eram documentos que ficavam de posse dos chefes e gerentes, ao invés de serem disponibilizados para as secretárias, cujas atribuições limitavam-se a “datilografar” ou “taquígrafar” o que lhe era ditado. É oportuno justificar opção por um Manual da década de setenta, de origem

estrangeira, que traz os nomes do tradutor e dos editores, omitindo o do autor. Essa obra era muito difundida, naquele período, sendo considerada a “bíblia” de muitos executivos. Baseavam-se nela para redigirem suas correspondências.

Ao promovermos as aproximações necessárias entre os dados colhidos e o modo como são utilizados, hoje, concluímos que os *Manuais de Correspondências Comerciais* prezam pela transmissão da Norma Culta da Língua Portuguesa. Percebemos, ainda, que os Manuais constituem-se em importante referencial para aqueles que ingressam no mercado de trabalho, muitas vezes, apenas com o nível médio de escolaridade, pouca ou nenhuma leitura e dificuldade para utilizar o que se pode denominar comunicação organizacional, praticada no exercício das atividades profissionais, quer no âmbito da administração pública, ou na esfera da empresa privada, ou ainda no campo das profissões liberais.

Em cada Manual analisado observamos que os dados mais importantes são apresentados ordenadamente, a fim de que os interessados apreendam com facilidade o significado de cada documento, sua origem e denominação, características fundamentais e semelhanças e diferenças, em relação a outros. Finaliza-se com exemplos que, na prática, ajudarão o profissional a elaborar sua redação, mesmo tendo conhecimentos limitados.

Interessante ressaltar que as obras analisadas trazem modelos que os autores consideram primordiais em texto de qualquer documento, no âmbito profissional, tanto na área da administração pública, quanto no âmbito empresarial privado ou das atividades liberais, como por exemplo: **Clareza** – não deixar margem a dúvidas ou interpretações equivocadas ou ambíguas; **Concisão** – expor o assunto, em poucas palavras e com exatidão, a fim de valorizar o tempo do destinatário; **Propriedade de termos** – usar a palavra adequada para a idéia que se pretende expor; **Ordem direta na frase** – evitar inversões na colocação dos termos, ou seja, o sujeito antes do predicado, adjunto depois da palavra por ele modificada, e assim por diante. Os autores deixam claro que as inversões são

cabíveis, na linguagem literária; **Obediência ao padrão culto da língua** – escrever corretamente, sem erros gramaticais.

Sob a acurada lente dos Manuais analisados, apesar de observar essas características em todos eles, nos exemplos dados pelos autores, percebemos, claramente, a forte influência do passado. Assim, as correspondências ainda carecem de mais simplicidade e objetividade.

Nossa tese em relação à existência desses Manuais é a de que eles auxiliam os profissionais que, no dia-a-dia, estão constantemente redigindo correspondências ou documentos com características próprias. Os Manuais sempre foram, são e serão fundamentais para redatores de cartas, memorandos e outros documentos corporativos. É importante ter em mente que apenas a utilização desse recurso não é suficiente, podendo ocorrer falhas de transmissão ou distorções na comunicação. É preciso que tenham um mínimo de criatividade para adequar o texto ao objetivo proposto, evitando, ao máximo, o uso de clichês, chavões, frases feitas e pensamentos alheios. De fato, os Manuais de Correspondências Comerciais cumprem sua função social, que é a de ajudar o profissional da comunicação empresarial escrita, a se posicionar adequadamente, em seu meio.

A partir do resultado a que chegamos, somos levadas a considerar que a língua representada nos Manuais é a Padrão, pois, por mais alterações que a língua falada possa ter, a sociedade sempre nos cobrará a estrita observância da Norma padrão.

Os Manuais desempenham seu papel no âmbito profissional, mas não o suficiente. Existe a crença de que, de posse de um Manual resolveremos as nossas questões profissionais, relacionadas à correspondência comercial escrita. Este é um ato exige empenho; não se trata de questão que se resolve com algumas “dicas”; tampouco uma ação isolada, dissociada da leitura; algo desnecessário no mundo moderno; um gesto autônomo, desvinculado das

práticas sociais. Escrever é uma construção social e coletiva, tanto na história humana, como na de cada um de nós. Esses Manuais

Não podemos deixar de mencionar o papel do correio eletrônico, no dia-a-dia profissional, que tem substituído, desde o final da década de 1990, as correspondências rebuscadas. Com os avanços tecnológicos da última década, notamos a diminuição considerável de correspondências mais elaboradas, pelo sistema tradicional, ou seja, digitada e enviada pelo correio. Entretanto, o correio eletrônico (até mesmo aquele que você utiliza no computador de sua casa) está longe de ser considerado sigiloso. Na opinião do secretário-geral da Federação Interestadual dos Trabalhadores em Telecomunicações (Fittel), Ercílio Maciel, a privacidade dele é igual a zero e ele pode ser comparado a um cartão-postal, isto é, um documento público, em que o remetente sabe previamente que as informações podem ser devassadas, por qualquer pessoa. “A comunicação eletrônica é muito deficiente. Em tese, todos estão expostos”, resume.

Favoráveis ou não à utilização de *e-mail*, é inegável que o mundo, hoje, está totalmente interligado e muito mais ágil, exigindo que todos acompanhem esse ritmo alucinante. No mundo corporativo, a comunicação por via eletrônica já é realidade.

Embora seja uma das tarefas mais complexas que as pessoas executam na vida, principalmente por exigir envolvimento pessoal e revelação das características pessoais, todos podem escrever bem.

Nossa experiência profissional, ao longo de décadas, nos mostra que a grande dificuldade das pessoas para formalizar suas idéias é, sem dúvida, a falta de conhecimento do assunto, de leitura e de comprometimento com a norma culta. Não pretendemos, contudo, desmerecer as demais normas, reconhecendo sua importância e necessidade, em seu contexto.

A idéia de que algumas indicações e truques rápidos, de última hora, podem solucionar problemas de produção de textos, tanto para candidatos a concursos, como para profissionais que precisam mostrar competência escrita, tem enganado os apressados e enriquecido muitos donos de escolas e de cursinhos.

Escrever bem é o resultado de um percurso feito de muita prática, reflexão e leitura. É uma ação em que o sujeito se envolve de forma total, com sua bagagem de conhecimentos e experiências relativos ao mundo e à linguagem. Não existem esquemas prévios ou roteiros infalíveis que possam substituir tal envolvimento. É a voz do indivíduo que orienta o texto, portanto, ele é imprescindível.

Associados a muita prática, os modelos fornecidos pelos *Manuais de Correspondências Comerciais*, a partir de dificuldades reais vivenciadas na produção de textos, podem ser úteis, esclarecedores e iluminadores, porém, quando isolados da prática intensa, serão de muito pouca valia.

Observa-se que o cidadão comum, dependendo do contexto profissional a que pertença, escreve muito pouco. Hoje, tudo está muito automatizado e as relações humanas, por intermédio da escrita, podem ser reduzidas ao mínimo: o telefone resolve a maior parte dos problemas do cotidiano. Alguns conseguem mesmo reduzir sua atividade escrita à assinatura de cheques e documentos.

Por outro lado, paradoxalmente, o complexo mundo contemporâneo está cada vez mais exigente, em relação à escrita. Precisamos de documentos escritos para existir, ser, atuar e possuir: certidões, certificados, diplomas, certidões, atestados, declarações, contratos, escrituras, cédulas, comprovantes, registros, recibos, relatórios, projetos, propostas e comunicados inundam a vida cotidiana. Tudo o que somos, temos, realizamos ou desejamos deve estar legitimado pela palavra escrita. Vale o escrito. E nossa habilidade de escrever é exigida, investigada, medida e avaliada, sempre que nos submetemos a qualquer processo, seletivo ou não.

Novos estudos poderiam avaliar a importância dos Manuais de Correspondências Comerciais, por um outro viés, nas mais diferentes situações cotidianas, por pessoas das mais distintas classes e posições sociais. O mesmo poderia ser feito, a partir do estudo empírico a respeito da real situação da escrita profissional.

Por fim, chegamos a este ponto da tese considerando que os objetivos por nós traçados no início foram alcançados, na medida em que pudemos examinar os *Manuais de Correspondências Comerciais*, como documentos históricos e lingüísticos, cuja função, extrapolando a de simples orientação àqueles que deles se utilizam, é a de possibilitar o amplo entendimento do homem e de sua língua. Como pudemos notar, os Manuais analisados apresentam mais continuidade do que descontinuidade lingüística, em relação à Norma padrão culta de Língua Portuguesa.

BIBLIOGRAFIA

1. Fontes primárias

AMENDOLA, J. *Novíssimo Manual de Correspondência Comercial*. São Paulo: Trio, 1969.

DINIZ, F. *Modelos de Cartas Comerciais, Cartas às Autoridades, Memorandos, Telegramas*. Rio de Janeiro: Liberato, 1987.

FRAILEY, L.E. *Manual Prático de Cartas Comerciais*. São Paulo, Borges William, 1978. Traduzido do original *Handbook of Business Letters*.

RIBEIRO, A. F. *O correspondente comercial: 300 cartas e circulares comerciais abrangendo todos os assuntos de rotina dum escritório*. São Paulo: Anhangera, 1952.

RODRIGUEZ, M. M. *Manual de Modelos de Cartas Comerciais*. São Paulo: Atlas, 1998.

2. Fontes secundárias relevantes

BACK, E. e MATTOS, G. *Redação oficial e comercial*. 3. ed. São Paulo: FTD, 1981.

CHAVES JÚNIOR, E. B. *A redação oficial e seus modelos*. Rio de Janeiro: Tecnoprint, 1979.

COSTA, C. B. da. *Manual Prático de Correspondência Comercial e Oficial (segundo as fórmulas em uso)*. Rio de Janeiro: H. Antunes, 1959.

DANTAS, J. M. de S. *Cursos Ted. Manual de Correspondência*. São Paulo: Organização Ted, 1965.

MARTINS, E. *Manual de redação e estilo*. São Paulo: O Estado de São Paulo, 1997.

SANTOS, C.G. dos. *Português para executivos*. Rio de Janeiro: Forense, 1984.

SOUZA, A. F. de. *Secretário enciclopédico brasileiro*. 19. ed. São Paulo : LEP, 1955.

Outras fontes:

ALMEIDA, M. A. *Diagnóstico preliminar do sistema de comunicação de uma grande instituição brasileira de crédito*. Dissertação (Mestrado em Comunicação) – Faculdade de Comunicação, Universidade Federal de Brasília, 1981.

ALTHUSSER, L. *Aparelhos ideológicos de estado*. 6. ed. Trad. Walter José Evangelista e Maria Laura Viveiros de Castro. Rio de Janeiro: Graal, 1992.

ALTMAN, M.C.F.C. *A Pesquisa Lingüística no Brasil (1968-1988)*. São Paulo: Humanitas, 1998.

ALVES, M. *Como escrever teses e monografias: um roteiro passo a passo*. São Paulo: Campus, 2003.

ANDRADE, B. de e GERENCER, P. *Técnicas comerciais*. 5. ed. São Paulo: Atlas, 1987.

ANDREWS, P. HERSCHEL, R. *Organizational Communication. Empowerment in a technological society*. Boston: Houghton Mifflin Company, 1996.

ANUÁRIO DAS SENHORAS. Rio de Janeiro. Sociedade Anônima O Malho, 1953.

ARGYRIS, C. *Good communication that blocks learning*. Harvard Business Review, v. 72, p. 77, jul.-aug., 1994.

AXLEY, S. *Managerial and organizational communication in terms of the conduit metaphor*. The Academy of Management Review, v. 9, n.3, p. 428-437, jul. 1984.

AZEVEDO, F. de. *A cultura brasileira*. Brasília: Unb, 1996.

BAHNER, 1981 – LOCALIZAR – está citada na pág. 26...

BAKHTIN, M. *Marxismo e filosofia da linguagem*. Trad. M. Lahud e Y.F. Vieira. São Paulo: Hucitec, 1979.

_____. *Questões de literatura e de estética*. Trad. Aurora Fornoni Bernardini e al. São Paulo: Unesp/Hucitec, 1988.

BARKER, R. CAMARATA M. *The role of communication in creating and maintaining a learning organization: preconditions, indicators, and disciplines*. The Journal of Business Communication, v. 35, nº 4, p. 443-447, 1998.

- BARNARD, C. *As funções do executivo*. São Paulo: Atlas, 1979.
- BARROS, E. M. de. *Cartas Comerciais e Redação Oficial: técnicas e modelos*. São Paulo: Atlas, 1983.
- BASTOS, N. B.; PALMA, D.V. (orgs.). *História Entrelaçada 2: A Construção de Gramáticas e o Ensino de Língua Portuguesa na primeira metade do Século XX*. Rio de Janeiro: Lucerna, 2006.
- BASTOS, N. B.; PALMA, D.V. (orgs.). *História Entrelaçada: A Construção de Gramáticas e o Ensino de Língua Portuguesa do século XVI ao XIX*. Rio de Janeiro: Lucerna, 2004.
- BELLOTTO, H. L. *Arquivos permanentes: tratamento documental*. São Paulo: T. A. Queiroz, 1991.
- BELTRÃO, O. e BELTRÃO, M. *Correspondência: Linguagem & Comunicação*. São Paulo: Atlas, 2003, 23 ed.
- BENVENISTE, E. *Problemas de Lingüística Geral II*. Campinas: Pontes, 1995.
- BERTALANFFY, L. *Teoria Geral dos Sistemas*. Petrópolis: Vozes, 1977.
- BLIKSTEIN, I. *Técnica de comunicação escrita*. São Paulo: Ática, 2005.
- BLOOMFIELD, L. *Language*, George Allen & Unwin Ltd., Londres, 1933.
- BOKADOROVA, 1986 – localizar – está citada na pg. 26.
- BOOTH, W.C. et al. *A arte da pesquisa*. Trad. Henrique A. Rego Monteiro. São Paulo: Martins Fontes, 2000.
- BOSI, E. *Memória e Sociedade: lembrança de velhos*. São Paulo: Companhia das Letras, 1998.
- BROCKWAY, W. WINER, B.K. *As grandes cartas da história*. Vol.2. Trad. Cyra Nery. São Paulo: Nacional, 1949.
- BURKE, P. (org.). *A escrita da história: novas perspectivas*. São Paulo: Unesp, 1997.
- BUSS, C. *Cooperação Interfuncional no Desenvolvimento de Novos Produtos: a interface entre Marketing-Engenharia*. Dissertação (Mestrado em Administração). Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2002.
- CADERNOS FUNDAP. *Comunicações administrativas*. São Paulo: Fundap, ano 4, nº 8, 1984.

CAIRE-JABINET, M. P. *Introdução à Historiografia*. Tradução de Laureano Pelegrin. Bauru-SP: EDUSC, 2003.

CALABRESE, G. *Communication and co-operation in product development: a study case of a European car producer*. R&D Management, v. 27, n.3,

CARBONE, P. P. *Desenvolvimento gerencial: o perfil do gerente de agência do BB*. Dissertação (Mestrado em Administração Pública). São Paulo: FGV, 1992.

CARR, E.H. *Que é história?* Lisboa: Gradiva, 1961.

_____. *Que é história?* São Paulo: Paz e Terra, 1996.

CHANLAT, J. *O indivíduo nas organizações: dimensões esquecidas*. São Paulo: Atlas, 1991.

CHARTIER, R. *As práticas da escrita*. Trad. Armando Luis de Carvalho Homem. Porto: Afrontamento, p. 123-6, 1990.

CHIZZOTTI, A. *Pesquisa em ciências humanas e sociais*. 5.ed. São Paulo : Cortez, 2001.

CHOMSKY, 1964 LOCALIZAR!!!

CHOMSKY, N. *Diálogos*. Trad. de Álvaro Lorencini e Sandra Margarida Nitri. São Paulo: Cultrix, 1979.

CHRISTMANN 1987 – localizar está citada na pg. 26

COELHO MACHADO L. e MEDINA S. *Manual de estilo*. São Paulo: Abril, 1990.

COOK, J.; WALL, T. *New work attitude measures of trust, organizational commitment and personal need non-fulfilment*. Journal of Occupational Psychology, v. 53, p. 39-52, 1980.

COSTA A. M. da & SCHWARCZ, L.M. *No tempo das certezas: 1890-1914*. Coleção: Virando Séculos, v. 6. São Paulo: Companhia das Letras, 2000.

COSTA, C.B. da. *Manual Prático de Correspondência Comercial e Oficial* (segundo as fórmulas em uso). Rio de Janeiro: H.Antunes, 1959.

COSTA, L.E. *O Rio de Janeiro no tempo dos Vice-reis*. Rio de Janeiro: Aurora, 1951.

COSTA, O. *Manual geral de redação*. São Paulo: Folha de São Paulo, 1987.

CUNHA, C. *Língua, Nação, Alienação*. Rio de Janeiro: Nova Fronteira, Coleção Logos, 1981.

_____. *Língua Portuguesa e realidade brasileira* 10. ed. Rio de Janeiro: Tempo Brasileiro, 1994.

D.A.S.P. *Cursos de Administração*. Presidência da República, 1952.

D.I.N. *Lições de Português por correspondência e Lições de Português por correspondência e de redação oficial*. Rio de Janeiro, 1953

Da MATTA, R. *Carnavais, malandros e heróis*. Rio de Janeiro: Zahar, 1979.

DIONISIO, A . P. et al. (org.). *Gêneros textuais & ensino*. Rio de Janeiro: Lucerna, 2002.

DRUCKER, P. *Gestão do conhecimento / Harvard Business Review*. Rio de Janeiro: Campus, 2000.

EBERT, T. *Writing in political: resistance (pos) modernism*. Legal Studies Fórum XV (4), 291-303, 1996.

ECO, U. *Como se faz uma tese*. Trad. Gilson César Cardoso de Souza. 19. ed. ver. São Paulo: Perspectiva, 2004.

EPSTEIN, I. *Gramática do Poder*. São Paulo: Ática, 1983.

FANFRELUCHE. *Como deve escrever as suas cartas*. (4. ed.). Porto-Portugal : Tavares Martins, 1949.

FARIA, J. H. de. *Tecnologia e processo de trabalho*. Curitiba: UFPR, 1992.

FARIA, N. M. *Organização do trabalho*. São Paulo: Atlas, 1984.

FAYOL, H. *Administração Industrial e Geral*. São Paulo: Atlas, 1968.

FERREIRA, R.M. *Correspondência comercial e oficial*. 8. ed. São Paulo: Ática, 1993.

FIGUEIREDO, J. de. *Correspondência*. 2. ed. São Paulo: Agir, 1945.

FOLHA DE SÃO PAULO. *Manual Geral da Redação*. São Paulo: Jornal Folha de São Paulo, 1986.

FONSECA, F. V. P. da. *O português entre as Línguas do mundo* Coimbra. Almedina, 1995.

FORNACINI, W. *A correspondência comercial no escritório-modelo*. São Paulo: Estrutura (1971).

FORNI, J.J.F. *Os usos pragmáticos do discurso bancário*. Dissertação (Mestrado em Comunicação) – Universidade Federal de Brasília, 1987.

FOUCAULT M. *Arqueologia do saber*. Petrópolis: Vozes (1969).

_____. *O que é um autor?* Trad. Antonio Fernando Cascais e Edmundo Cordeiro. Lisboa, Veja, p. 127-160. In: Bulletin de la Société Française de Philosophie, julset-1969.

FREIRE, F.J. *Secretario Portuguez ou método de escrever cartas*. Lisboa: Typographia Rollandiana; Com Licença da Meza do Desembargo do Paço, 1815.

GALBRAITH, J.R.; LAWER, E.E. (orgs.). *Organizando para competir no futuro: estratégia para gerenciar o futuro das organizações*. São Paulo: Makron Books, 1995.

GALVÃO, W. N. & GOTLIB, N.B. (org.). *Prezado Senhor, Prezada Senhora: estudo sobre cartas*. São Paulo: Companhia das Letras, 2000.

GARVIN, David A. *Building a learning organization*. Harvard Business Review, july-august, 1993.

GEERTZ, C. *A interpretação das culturas*. Rio de Janeiro: Zahar, 1978.

GIACAGLIA, L. R. A. & PENTEADO, W. M. A. *Educação para o trabalho*. São Paulo: Atlas, 1981.

GÓIS, C. *Método de Redação*. 10. ed. Rio de Janeiro: Paulo de Azevedo, 1959.

GOLDHABER, G. *Comunicación organizacional*. Trad. José Manuel Balagner. São Paulo: Diana, 1991.

GOMES. E. *Moderno Manual de Redação: no serviço público e na área empresarial*). Rio de Janeiro: Francisco Alves, 1974.

_____. *Manual de Redação*. Rio de Janeiro: Pallas, 1978.

_____. *Redação Prática: oficial e empresarial*. São Paulo: Ediouro, 1985.

GOMES. E. *Moderno Manual de Redação: no serviço público e na área empresarial*). Rio de Janeiro: Francisco Alves, 1984.

- GRAY, L. *Foundations of Language*. The Macmillan Company, Nova York, 1960.
- GRION, L. *Manual de Redação para Executivos*. São Paulo: Madras, 2002.
- GUIMARÃES, E. & ORLANDI, E.P.(org.) *Língua e Cidadania*. O português no Brasil Campinas: Pontes, 1996.
- HABERMAS, J. *Teoria de la acción comunicativa*. Tomo I: Racionalidad de la acción y racionalización social. Madri: Taurus, 1987.
- HEIMSOETH, H. *A filosofia do século XX*. 5. ed. Trad. Cabral de Moncada. Coleção Studium. Coimbra: Armênio Amado, 1982.
- HOLANDA, S. B. de. *Raízes do Brasil*. 27. ed. São Paulo. Companhia das Letras, 1997.
- HOLLANDA, H.B.de e GONÇALVES, M. *Cultura e participação nos anos 60*. São Paulo: Brasiliense, 1987.
- HOMANS, G. *The Human Group*. New Brunswick: Transaction Publishers, 1992.
- IBEC. *A comunicação interna no Banco do Brasil*. Relatório final (fev) Brasília, 1991.
- ICFTU-International Confederation of Free Trade Unions. *Equality. The continuing challenge*. Relatório da 5ª Conferência Mundial da Mulher, Bruxelas, 1991.
- IGLÉSIAS, F. *Trajetória Política do Brasil (1500-1964)*. São Paulo: Companhia das Letras, 1995.
- KOERNER, E. F. K. *Toward a Historiography of Linguistics – Selected essays*. Amsterdam: John Benjamins, 1976.
- _____. *Models in Linguistic Historiography*. Forum Linguisticum 6:3. 189-201, 1982.
- _____. *On the problem of influence in linguistic historiography*. I: AARSLEFF et al, p. 13-28, 1987.
- _____. *Practing linguistic historiography: selected essays*. Amsterdam: John Benjamins Publishing Company. Series III. Studies in the history of the language sciences, 1989.
- _____. *Historiography of linguistics*. In: Concise history of language sciences. Cambridge: University Press, 1995.
- _____. *Questões que persistem em Historiografia Lingüística*. Trad. Cristina Altmann. Revista ANPOLL 2, p.45-70), 1996.

KPMG. *Manual de apoio gramatical*. Elaborado pela KPMG, 2000.

KRISTEVA, J. *História da linguagem*. Título original: le langage, cet inconnu. Trad. Maria Margarida Barahona. Edições 70. Coleções Signos. Lisboa, 1969.

KUHN de 1975. LOCALIZAR!!!

KUHN, T. *A estrutura das revoluções científicas*. Tradução de Beatriz Vianna Boeira et al. São Paulo: Perspectiva, 1962.

LAVILLE, C. & DIONNE, J. *A construção do saber. Manual de metodologia da pesquisa em ciências Humanas*. Adaptação da obra: Lana Mara Siman. Minas Gerais: UFMG, 1997.

LE GOFF, J. *Les mentalités: une histoire ambigüe*. In: _____, Nora, Pierre (orgs.) Faire de l'histoire: Nouveaux Objets. Paris: Gallimard. P. 106-129, 1974.

_____. *História e Memória*. Tradução de Irene Ferreira et al. Campinas: Editora da Universidade Estadual de Campinas, 1994.

LEMOS, V. *A Língua Portuguesa no Brasil*. São Paulo: Companhia das Letras, 1995.

LOURO, G. L. *Mulheres na sala de aula*. In: Del Priore, M. (org.). História das mulheres no Brasil. São Paulo: Contexto, 1997, p. 443-81.

LUNA, J.M.F. de. *O ensino de português na escola nova alemã de Blumenau (1889-1938.): por uma historiografia do ensino de línguas*. Tese (Doutorado). São Paulo: USP, 1999.

LUNDBERG, C. *Learning in and by organizations: three conceptual issues*. The International Journal of Organizational Analysis, v. 3, n.1, p.10-23, jan., 1995.

MACHADO NETO, O. *Competência em comunicação organizacional escrita: o Manual da Comunicação escrita utilizada em Empresas*. São Paulo: Apostila (2005).

MACLAREN, P. *Multiculturalismo crítico*. São Paulo: Cortez, 1997.

MARCUSCHI, L.A. *Gêneros textuais: definição e funcionalidade*. Rio de Janeiro: Lucerna, 2002.

MARTINS, E. *Manual de redação e estilo*. São Paulo: O Estado de São Paulo, 1990.

MATTELART, A *História das teorias da comunicação*. São Paulo: Loyola, 1999.

MCLUHAN, M. *Os meios de comunicação como extensões do homem*. São Paulo: Cultrix, 1971.

MEDEIROS, J. B. *Correspondência: Técnicas de Comunicação Criativa*. São Paulo: Atlas, 1984.

_____. *Manual da Secretária*. 5. ed. São Paulo: Atlas, 1992.

MEDEIROS, J. B. e HERNANDES, S. *Manual da Secretária*. 3. ed. São Paulo: Atlas, 1988.

MELLO, G. C. de. *A língua do Brasil*. Rio de Janeiro: Agir, 1946.

MENDES, G.F. et al. *Manual de Redação da Presidência da República*. Brasília: Presidência da República, 1991.

MENDONÇA, N. R. S. *Desburocratização lingüística: como simplificar textos administrativos*. São Paulo: Pioneira, 1987.

MORAES, M. *Ser humana: quando a mulher está em discussão*. Rio de Janeiro: DP&A, 2002.

NADLER, D.; GERSTEIN, M.; SHAW, R. *Arquitetura Organizacional: a chave para a mudança empresarial*. Rio de Janeiro: Campus, 1993.

NASCIMENTO, J.V. (org.). *A Historiografia Lingüística: rumos possíveis*. Terras do Sonhar e Pulsar, 2005.

NEY, J.L. *Prontuário de Redação Oficial*. Rio de Janeiro, 1962.

NONAKA, I.; FRIEDRICH, G.; DIXON, L. *Strategic Communication in business and the professions*. Boston: Houghton Mifflin Company, 2002.

NUNES, M.M.B. *A evolução do papel da secretária*. São Paulo: SENAC, 1994.

O'HAIR, D. FRIEDRICH, H. DIXON, L. *Strategic Communication in business and the professions*. Boston: Houghton Mifflin Company, 2002.

OEHLMEYER, A. *Correspondência comercial*. 2.ed. São Paulo: Nacional, 1942.

_____. *Correspondência comercial*. 10.ed. São Paulo: Nacional, 1965.

OHNO, T. *Sistema Toyota de Produção – além da produção em larga escala*. Porto Alegre: Bookman, 1997.

OITICICA, J. *Manual de Estilo*. Rio de Janeiro: Baptista de Souza, 1926.

OLIVEIRA, C.L. *Flor do Lácio*. 6. ed. São Paulo: Saraiva, 1961.

ORLANDI, E. *Discurso e Leitura*. São Paulo: Cortez, 1987.

PASCAL, B. *Pensamentos*. Tradução por Sérgio Milliet. São Paulo: Difusão Européia do Livro, 1961.

PEREIRA, F. N. e SOUZA, J.V. de. *Manual para elaboração de trabalhos acadêmicos e científicos*. São Paulo: Scelisul / Letras Novas, 2003.

PEREIRA, O. *O que é teoria?* São Paulo: Brasiliense, 1982.

PESCUNA, D. e CASTILHO, A.P.F. de. *Referências bibliográficas*. 3. ed. São Paulo: Olho d'água, 2003.

PESSANHA, T. *Guia do Correspondente*. 6.ed. São Paulo : Melhoramentos. Revista, aumentada e atualizada por Pedro de Almeida Moura, 1940.

PIMENTEL PINTO, E. *O português do Brasil: textos críticos e teóricos*. LTC/EDUSP: Rio, 1979.

PROUST, M. & GALLIMARD, G. *Correspondência (1912-1922)*. Trad. Helena B. Couto Moreira. São Paulo: EDUSP, 1993.

REGO, F. G. T. do. *Comunicação empresarial, comunicação institucional: conceitos, estratégias, sistemas, estrutura, planejamento e técnicas*. São Paulo: Summus, 1986.

REIS, M. *Comunicação e mudança organizacional: da redução conceitual às lições empíricas*. Encontro Nacional dos Programas de Pós-graduação em Administração – ENANPAD, 26. – ANPAD: Rio de Janeiro, 2002. CD Room.

REIS, O. de Sousa e CAMPOS, M. dos R. *Modelos de Redação Oficial*. 3 ed. São Paulo : Francisco Alves, 1943.

RIBEIRO, A.F. *O correspondente comercial. cartas e circulares comerciais abrangendo todos os assuntos de rotina dum escritório*. São Paulo: Amadio, 1961.

RIBEIRO, D. *O povo brasileiro: a formação e o sentido do Brasil*

Princípios

ROCHA LIMA. *Gramática normativa da língua portuguesa*. 31. ed. Rio de Janeiro: Olympio, 1992.

RODRIGUES, R. *Retrato do Brasil*. São Paulo: Política, 1984, v. 3.

ROMAN, Artur Roberto. *O correio eletrônico e a informatização da comunicação administrativa nas empresas – enfim, a tão desejada simplificação na linguagem*. Curitiba. UFPR. Revista Contexto (1993).

ROSA, M. G. de. *A história da educação através dos textos*. São Paulo: Cultrix, 1993.

RÜDIGER, F. *Introdução à teoria da comunicação, problemas correntes e autores*. São Paulo: Edicon, 1998.

SALERNO, M. *Projeto de Organizações Integradas e Flexíveis: processos, grupos e gestão democrática via espaço de comunicação-negociação*. São Paulo: Atlas, 1999.

SANTOS, B. S. *A globalização e as ciências sociais*. São Paulo: Cortez, 1996.

SANTOS, E. R. M. dos. *Comunicação na Pequena, Média e Grande Empresa*. São Paulo : Ediouro, 1980.

SAVERIO, F. *Secretário de correspondência comercial*. São Paulo: Fittipaldi, 1957.

SENGE, P. *A quinta disciplina – arte, teoria e prática da organização de aprendizagem*. São Paulo: Best Seller, 1990.

SEVCENCO, N. *A corrida para o século XXI: no loop da montanha-russa*, v. 7. São Paulo: Companhia das letras, 2001.

SEVERINO, A.J. *Metodologia do trabalho científico*. 21. ed. São Paulo: Cortez, 2000.

SILVA, R. F. da. *História da Historiografia*. Bauru: EDUSC, 2001.

SILVEIRA BUENO, F. *A arte de escrever*. 4 ed. São Paulo: Acadêmica & Saraiva, 1936.

SILVEIRA BUENO. *A arte de escrever*. 5 ed. São Paulo: Acadêmica & Saraiva, 1942

SIMON, H. *Comportamento Administrativo*. Rio de Janeiro: FGV, 1979. . RR8.

SINKULA, J. BAKER, W. NOORDEWIER, T. *A framework for market-based organizational learning: linking values, knowledge and behavior*. *Academy of Marketing Science Journal*, v. 25, nº 4, p. 305.

SOUZA, A.M. *Viagens e observações de hum brasileiro, que, desejando ser útil à sua pátria, se dedicou a estudar os usos e costumes de seos patrícios, e os tres reinos de natureza, em vários lugares e sertões do Brazil, offerecidas à nação brasileira*. Rio de Janeiro: Typographia Americana de I.P. da Costa, 1834.

SOUZA, M.C. de (org.). *Pesquisa social: Teoria, método e criatividade*. 22 ed. São Paulo: Vozes. Coleção: Temas Sociais, 2003.

SUCUPIRA FILHO, E. *A Arte de Escrever Cartas e os meios de obter um bom estilo*. 6. ed. São Paulo : O Livreiro, 1968.

SUCUPIRA FILHO, E. *A Arte de Escrever Cartas e os meios de obter um bom estilo*. São Paulo: O Livreiro, 1959.

SWIGGERS, P. *La méthodologie de l'historiographie de la linguistique*. F.L. H. (4), p.55-79, 1983.

_____. *Histoire de la pensée Linguistique. Analyse du langage et réflexion linguistique dans la culture occidentale, de l'Atiquité au XIX*. Paris: PUF, 1997.

_____. *Reflection on (models for) linguistic historiography*. In: Hüllen, p.27-44), 1990.

TARALLO, F. (1990). *Tempos lingüísticos: itinerário da Língua Portuguesa*. São Paulo: Ática.

TAUNAY, A. E. e MORAES, D. (1961). *História do Brasil*. São Paulo: Nacional.

TAYLOR. F. *Princípios de Administração Científica*. São Paulo: Atlas, 1982.

TEYSSIER, P. *História da Língua Portuguesa*. Trad. Celso Cunha. Sá da Costa. Lisboa, 1980.

THAYER, L. O. *Princípios de comunicação na administração: comunicação e sistemas de comunicação na organização da administração e relações internas*. São Paulo: Atlas, 1972.

TORQUATO, G. *Cultura, Poder, Comunicação e Imagem*. São Paulo: Pioneira, 1991.

_____. *Princípios Gerais da Administração Científica*. São Paulo: Atlas, 1992.

_____. *Tratado de Comunicação Organizacional e Política*. São Paulo: Thomsom, 2002.

TRAVAGLIA, L.C. *Um estudo textual-discursivo do verbo no português*. Campinas. Tese de Doutorado / IEL / UNICAMP, 1991.

TUFANO, D. *Estudos de redação*. 2. ed. São Paulo: Moderna, 1985.

VEYNE, P. *Como se escreve a história: Foucault revoluciona a história*. Trad. de Alda Baltar e Maria Auxiliadora Kneipp. Brasília: Editora da Universidade de Brasília, 2002.

WEBER, M. *A ética protestante e o espírito do capitalismo*. São Paulo: Pioneira, 1995.

WEICK, K.; WESTLEY, F. *Organizational Learning: Affirming an Oxymoron*, In: Clegg, S., Hary, C. e Nord, W. (orgs.). *Handbook of Organizational studies*. Londres, Sage, 1994.

WOLF, M. *Teorias da Comunicação*. Lisboa: presença, 1999.

Livros Grátis

(<http://www.livrosgratis.com.br>)

Milhares de Livros para Download:

[Baixar livros de Administração](#)

[Baixar livros de Agronomia](#)

[Baixar livros de Arquitetura](#)

[Baixar livros de Artes](#)

[Baixar livros de Astronomia](#)

[Baixar livros de Biologia Geral](#)

[Baixar livros de Ciência da Computação](#)

[Baixar livros de Ciência da Informação](#)

[Baixar livros de Ciência Política](#)

[Baixar livros de Ciências da Saúde](#)

[Baixar livros de Comunicação](#)

[Baixar livros do Conselho Nacional de Educação - CNE](#)

[Baixar livros de Defesa civil](#)

[Baixar livros de Direito](#)

[Baixar livros de Direitos humanos](#)

[Baixar livros de Economia](#)

[Baixar livros de Economia Doméstica](#)

[Baixar livros de Educação](#)

[Baixar livros de Educação - Trânsito](#)

[Baixar livros de Educação Física](#)

[Baixar livros de Engenharia Aeroespacial](#)

[Baixar livros de Farmácia](#)

[Baixar livros de Filosofia](#)

[Baixar livros de Física](#)

[Baixar livros de Geociências](#)

[Baixar livros de Geografia](#)

[Baixar livros de História](#)

[Baixar livros de Línguas](#)

[Baixar livros de Literatura](#)
[Baixar livros de Literatura de Cordel](#)
[Baixar livros de Literatura Infantil](#)
[Baixar livros de Matemática](#)
[Baixar livros de Medicina](#)
[Baixar livros de Medicina Veterinária](#)
[Baixar livros de Meio Ambiente](#)
[Baixar livros de Meteorologia](#)
[Baixar Monografias e TCC](#)
[Baixar livros Multidisciplinar](#)
[Baixar livros de Música](#)
[Baixar livros de Psicologia](#)
[Baixar livros de Química](#)
[Baixar livros de Saúde Coletiva](#)
[Baixar livros de Serviço Social](#)
[Baixar livros de Sociologia](#)
[Baixar livros de Teologia](#)
[Baixar livros de Trabalho](#)
[Baixar livros de Turismo](#)