

**PONTIFÍCIA UNIVERSIDADE CATÓLICA DE SÃO PAULO
PUC-SP**

Lucília de Macedo Pereira

**Livros didáticos de cursos de
redação empresarial: textos e contextos**

**MESTRADO EM LINGÜÍSTICA APLICADA
E ESTUDOS DA LINGUAGEM**

**SÃO PAULO
2008**

Livros Grátis

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

Milhares de livros grátis para download.

**PONTIFÍCIA UNIVERSIDADE CATÓLICA DE SÃO PAULO
PUC-SP**

Lucília de Macedo Pereira

**Livros didáticos de cursos de
redação empresarial: textos e contextos**

**MESTRADO EM LINGÜÍSTICA APLICADA
E ESTUDOS DA LINGUAGEM**

Dissertação apresentada à Banca Examinadora da Pontifícia Universidade Católica de São Paulo, como exigência parcial para obtenção do título de MESTRE em Lingüística Aplicada e Estudos da Linguagem, sob orientação da Professora Dr^a. Elisabeth Brait.

**SÃO PAULO
2008**

Autorizo, para fins acadêmicos ou científicos, a reprodução total ou parcial desta dissertação, por processos fotocopiadores ou eletrônicos, desde que citada a fonte.

Banca Examinadora

Aos meus pais: Francisco e Capitu,

aos meus amores: Mario Alberto e Flávia

e a todos que acreditaram em mim.

RESUMO

Este trabalho apresenta uma análise, pela perspectiva dialógica da linguagem (Bakhtin & Volochinov, 1929/2004; Bakhtin, 1979/2003) de dois livros didáticos: *Redação e gramática para o mundo empresarial*, de Laurinda Grion (São Paulo: Grion, 2006), e *Redação empresarial*, de Márcia Moreira Borges - pesquisa de conteúdo e redação - e Maria Cristina Baeta Neves - tratamento metodológico - (Rio de Janeiro: Senac Nacional, 1997), utilizados em cursos livres de Redação Empresarial (RE) de curta duração.

Esta pesquisa visa contribuir para os estudos da linguagem empresarial nos livros didáticos de cursos de RE no âmbito da Lingüística Aplicada e Estudos da Linguagem.

As perguntas que orientam o trabalho são: Como se constitui a esfera de circulação dos livros didáticos usados nos cursos livres de redação empresarial selecionados para esta pesquisa? Que conteúdos (em relação aos gêneros empresariais e a gramática) são trabalhados e como são tratados? Quais são as formas de construção do discurso das autoras nas obras selecionadas? Como se constrói e qual é o papel da *presença do outro* no discurso das autoras?

Como princípios norteadores desta pesquisa estão a indissolúvel relação entre a linguagem e as atividades humanas e a noção de gênero discursivo. Além disso, este estudo se contextualiza na linha de pesquisa *Linguagem e trabalho* conforme desenvolvida no Programa de Estudos Pós-Graduados em Lingüística Aplicada e Estudos da Linguagem da Pontifícia Universidade Católica de São Paulo.

A metodologia usada para viabilizar esta pesquisa foi pautada pela proposta bakhtiniana para o estudo da linguagem, a partir de uma perspectiva sócio-histórica.

Nas duas análises constatou-se que esses livros caracterizam-se pelo tratamento dos fenômenos lingüísticos de modo breve, padronizado, fragmentado e descontextualizado. O discurso das autoras está voltado para a construção de procedimentos e recomendações, com espelho escritores literários renomados, com uma preocupação tipológica forte, com foco em modelos desatualizados e/ou não autênticos. As questões discursivas da esfera empresarial não têm praticamente relevância no *corpus* estudado.

Palavras-chave: redação empresarial; livros didáticos.

ABSTRACT

This study presents one analysis, by the dialogical perspective of language, (Bakhtin & Volochinov, 1929/2004; Bakhtin, 1979/2003) of two didactic books: *Composition and Grammar for the corporate world*, by Laurinda Grion (São Paulo: Grion, 2006), and *Corporate Composition*, by Márcia Moreira Borges – research of content and composition - and Maria Cristina Baeta Neves – methodological treatment- (Rio de Janeiro: Senac Nacional, 1997), used in short term free courses of Corporate Composition (CC).

This research aims at contributing to the studies of corporate language in the didactic books of CC in the scope of Applied Linguistics and Language Education.

The questions that direct this study are: How does the sphere of circulation of didactic books used in free courses of corporate composition selected for this research is constituted? What contents (in relation to corporate genre and grammar) are developed and how are they treated? What are the ways of discourse's construction of the authors in the selected books? How is the other's presence built and what is the role of it in the authors discourse?

This research is grounded in the inseparable relation of language and human activity and in the notion of discursive genre. Besides that, this study is contextualized in the research area of Language and Work, as it is developed in the Program of Post-Graduate Studies in Applied Linguistics and Language Education of Pontificia Universidade Católica de São Paulo.

The methodology used to make this research feasible was rooted in the bakhtinian proposal for the study of language, based on a socio-historical perspective.

In both analyses it has been observed that these books are characterized by the treatment of linguistic phenomena very briefly, standardized, fragmented and out of context. The discourse of the authors is directed to the construction of procedures and recommendations, mirroring renowned literary writers, with a strong typological worry, with focus on old fashioned or/and non-authentic models. The discursive questions of the corporate sphere practically do not have relevance in the *corpus* studied.

Key words: corporate composition, didactic books.

AGRADECIMENTOS

Um dia, diante de algumas dificuldades, um amigo me disse: “encare-as como ‘tesouros’, pois são oportunidades de aprendizado”. Sem dúvida, o mestrado foi uma delas.

Inicialmente foi um sonho, depois parte dos meus planos, e agora é parte de mim, da minha vida. Transformou meu “ser” profissional e humano: aprendi muito, tenho hoje um “olhar”, uma visão de mundo diferente daquela com a qual eu comecei.

Muitas pessoas me auxiliaram, compartilharam experiências, aprendizados, decepções, dificuldades, alegrias, esperanças.

Gostaria de agradecer a Deus e a todos que me proporcionaram os ‘tesouros’ ao longo da vida: familiares, amigos, colegas e professores. Pessoas inesquecíveis e imprescindíveis que fizeram e fazem parte da minha vida.

Na PUC, em especial, agradeço à Profa. Dra. Beth Brait, grande profissional e orientadora.

Agradeço também a imensa colaboração das professoras que compuseram a banca de qualificação: Profa. Dra. Maria Cecília Souza-e-Silva e Profa. Dra. Maria Inês Batista Campos.

Foram igualmente importantes as contribuições das professoras com quem tive oportunidade de dialogar durante o curso: Profa. Dra. Ângela Brambilla, Profa. Dra. Anna Rachel Machado, Profa. Dra. Maria Francisca Lier-De Vitto e Profa. Dra. Sumiko Nishitani Ikeda.

Muito obrigada, também, à Profa. Dra. Roberta Lombardi Martins, grande ser humano.

SUMÁRIO

Introdução	12
1. <i>Contexto da pesquisa</i>	12
2. <i>Objetivo, corpus e metodologia</i>	24
3. <i>A linguagem no trabalho</i>	26
4. <i>Comunicação empresarial escrita</i>	28
5. <i>Os problemas de comunicação escrita nas empresas</i>	33
6. <i>Organização deste trabalho</i>	36
Capítulo 1 – Fundamentação teórica	38
1.1 <i>Interação verbal, enunciado e dialogismo</i>	39
1.2 <i>Os gêneros do discurso</i>	42
1.3 <i>As formas de presença do outro nos discursos das autoras</i>	46
1.4 <i>A modalidade e a injunção</i>	49
Capítulo 2 – Metodologia	53
2.1 <i>O contexto da pesquisa: detalhamento</i>	54
2.1.1 <i>Os cursos livres</i>	54
2.1.2 <i>Os cursos livres de redação empresarial</i>	55
2.1.3 <i>Os livros didáticos de cursos de RE</i>	55
2.1.4 <i>Os autores de materiais didáticos de cursos de RE</i>	56
2.2 <i>O corpus desta pesquisa</i>	58
2.2.1 <i>As obras pesquisadas e os livros didáticos selecionados</i>	58
Capítulo 3 – Dados: descrição e análise	61
3.1 <i>A esfera de circulação</i>	61
3.1.1 <i>Livro 1</i>	61
3.1.2 <i>Livro 2</i>	63
3.2 <i>As escolas, os cursos, os professores e os alunos</i>	65
3.2.1 <i>Livro 1</i>	65
3.2.2 <i>Livro 2</i>	65
3.3 <i>Os conteúdos abordados</i>	65
3.3.1 <i>Livro 1</i>	65
3.3.2 <i>Livro 2</i>	70

3.3.3. Síntese comparativa	75
3.4 <i>As formas de construção do discurso das autoras</i>	77
3.4.1 Livro 1	78
3.4.2 Livro 2	80
3.4.3 Síntese comparativa	82
3.5 <i>A modalização, a injunção e as formas de presença do outro nos discursos das autoras</i>	84
3.5.1 Livro 1	84
3.5.2 Livro 2	91
3.5.3 Síntese comparativa	96
3.6 <i>As formas de presença do outro nos discursos das autoras</i>	97
3.6.1 Livro 1	97
3.6.2 Livro 2	100
3.6.3 Síntese comparativa	110
Capítulo 4 – Considerações finais	111
Referências bibliográficas	116
Anexo	121
<i>Glossário</i>	122

Lista de tabelas

Tabela 1: Apresentação do livro <i>Redação empresarial</i>	62
Tabela 2: Apresentação do livro <i>Redação e gramática para o mundo empresarial</i>	63

Lista de ilustrações

Ilustração 1: Página 29 do livro <i>Redação empresarial</i> (SENAC), apresentada como modelo de carta comercial	69
Ilustração 2: Página 68 do livro <i>Redação e gramática para o mundo empresarial</i> (Grion), apresentada como modelo de carta comercial com problemas.....	73
Ilustração 3: Página 69 do livro <i>Redação e gramática para o mundo empresarial</i> (Grion), apresentada como modelo de carta comercial com problemas.....	74

“Sem conhecer a linguagem não se pode conhecer o homem”

(Confúcio, *Os Analectos*)

1. Contexto da pesquisa

Diversos artigos (dentre eles, Botelho, 2004¹; Gold, 2001.², Drucker, 1992³) comprovam que a ineficiência na comunicação tem acarretado inúmeros problemas nas empresas, dentre eles, conflitos pessoais, desentendimentos, negligência dos valores da organização empresarial, reelaborações constantes de documentos, reconvocações de reuniões, desperdícios, prejuízos, comprometimento da imagem dos profissionais e da empresa perante o mercado, etc..

Esses problemas são decorrentes da dificuldade na elaboração de documentos, de leitura e de compreensão, referentes aos textos empresariais (manuais técnicos, normas, procedimentos, regulamentos, circulares, atas, relatórios, programas de gestão, políticas, *e-mails*, ofícios, cartas, orientações sobre processos produtivos, missão e visão da empresa, e outros). Miriam Gold⁴, especialista em treinamento empresarial, conta em seu artigo, *Cuidado com a língua*, que

[...] certa vez, os funcionários de uma empresa receberam um memorando do departamento de recursos humanos sobre o cadastramento no plano de saúde. O texto estava tão truncado que as pessoas não entenderam exatamente que tipos de informação teriam de enviar. Resultado: o processo de utilização dos dados, que

1 BOTELHO, P. A. de P. *Analfabetismo funcional*. Disponível em: <www.guiarh.com.br>. Acesso em: 21 out. 2004.

2 GOLD, M. Cuidado com a língua. *Revista Exame*. São Paulo: Abril, 03 out. 2001. Disponível em: [http://portalexame.abril.com.br/revista/exame/edicoes/0750/m0046675.html](http://portalexame.abril.com.br/degustacao/secure/degustacao.do?COD_SITE=35&COD_RECURSO=211&URL_RETORNO=http://portalexame.abril.com.br/revista/exame/edicoes/0750/m0046675.html). Acesso em: 20 set. 2007

3 DRUCKER, P. F. *Administrando para o futuro: os anos 90 e a virada do século*. São Paulo : Enio Matheus Guazzelli & Cia. Ltda., 1992.

4 Miriam Gold é consultora de treinamento empresarial e escritora, formada em Letras Vernáculas, com Pós-graduação em Educação e Qualidade da Empresa.

deveria levar dois meses para ser concluído, levou seis.⁵

Outro exemplo, cito um trecho do artigo de Maria Amalisa Bernardi⁶:

[...] executivos brasileiros produzem relatórios incompreensíveis, cartas que levam a diferentes interpretações, textos absolutamente pobres de idéias, frases, sentenças e orações desconexas e por aí afora. [...] A dificuldade dos profissionais em se expressar por escrito não sai de graça. Uma das conseqüências dentro da empresa é que a comunicação tem de ser cada vez mais falada. O que se faz quando uns não sabem escrever e outros não vão conseguir entender? Convoca-se uma reunião. Ou melhor, mais uma reunião. O que acontece quando se recebe uma carta, memorando ou relatório importante, porém confusos? Na melhor das hipóteses quem recebeu é obrigado a dar um (no mínimo) telefonema a quem mandou a correspondência para esclarecer as dúvidas. Ou seja, há uma perda enorme de tempo, recursos e energia, pela falta de gente capacitada para exprimir pensamentos e informações de forma ordenada numa folha de papel.⁷

Há certos hábitos na linguagem empresarial que contribuem para a dificuldade de entendimento e a da interação, além de interferirem no desenvolvimento da atividade laboral, que são: o uso indiscriminado de jargões técnicos; a utilização de estrangeirismos decorrentes de termos da administração, de marketing e/ou da tecnologia da informação; expressões rebuscadas; a ênfase em siglas, geralmente em inglês, conforme confirma um trecho do artigo do Luciano Ricardo Segura⁸:

Jarganismo: mais simples, porém não menos incisivo, é quando o jargão técnico descaracterizado perde o significado e passa a ser aplicado a qualquer ocasião. Surgem os famosos ‘a nível de’ – já quase extinto -, ‘maximizar e otimizar’ – um par assustador -, e tantos outros termos que vêm para dificultar o entendimento. São, por vezes, neologismos, quase sempre terminados em ‘-izar’ ou “-zar” e muito freqüentemente desnecessários, pois substituem palavras que já existem com o significado pretendido. Em outros momentos, empréstimos do inglês, como em *proactive*. É comum, por exemplo, ler e ouvir *approach*, *follow-up* e *feeling* para indicar atividades rotineiras como ‘abordar’, ‘dar seqüência’ e ‘sensação’.⁹

Essas questões se mostram muito problemáticas, porém nem sempre são tratadas com a seriedade merecida. Há artigos, charges e piadas que expõem essa gravidade de forma irônica, conforme demonstra um trecho de um artigo do consultor empresarial Max

⁵ GOLD, M. *Op.cit.*

⁶ Maria Amalisa Bernardi é jornalista especialista em gestão de pessoas. Trabalhou durante 10 anos na revista Veja, é editora executiva da revista Exame. Foi a responsável por criar o Guia Exame - As 100 Melhores Empresas para Você Trabalhar, o primeiro do gênero no mundo (esteve à frente desse projeto durante suas quatro primeiras edições). Em 1998, lançou a revista Você S.A. e a dirigiu por três anos. Hoje é sócia da Best Companies, consultoria em Ambiente de Trabalho sediada em São Paulo.

⁷ BERNARDI, M.A. *I am analfabeto*. Os executivos são bons em inglês. Pena que em português.... Disponível em: <<http://www2.uol.com.br/exame>>. Acesso em: 29 ago. 2001.

⁸ Luciano Ricardo Segura é coordenador-geral da revista *Discutindo Língua Portuguesa*, professor de Redação do Colégio Augusto Laranja (SP), do curso Intergraus e de português do Curso POP (Arujá, SP).

⁹ SEGURA, L.R. O emprego do Português. Revista *Discutindo Língua Portuguesa*. Ano 2, n. 9, 2007. p.39-40.

Gehring¹⁰:

[...] – *wonderful! I love português!* – disse o Souza. Então é ‘excessão’, com c antes e com dois s depois. *And now*, vamos ao que interessa. Todo mundo *agree?* [...] - Just one question ... ‘concessão’ se escreve como?. *Mister Souza* percebeu que não haveria outra saída a não ser encarar a realidade. E cortou da agenda, *forever*, todo e qualquer assunto que tivesse til e cê-cedilha.¹¹

Eu mesma vivenciei alguns problemas referentes a esses aspectos em minha experiência profissional em empresas, dos quais citarei dois. Em uma fábrica multinacional em que trabalhei, os quadros informativos utilizavam expressões com anglicismos e “japonesismos” (*benchmarking, brainstorming, kanban, kaizen, housekeeping, TQM, 5’s, just-in-time, poka-yoke, QS9000, ISO, etc.*)¹² para indicar resultados e/ou problemas nos processos, programas e metodologias nas áreas de produção; esses termos eram “importados” de práticas, técnicas, conceitos e siglas americanas e japonesas adotadas pela empresa; entretanto, nem todos os funcionários dominavam essas línguas ou esses termos, do que decorria o não entendimento das explicações, o que interferia diretamente no desempenho das atividades de alguns funcionários.

Nessa mesma fábrica, nos setores denominados “células de manufatura”, as fichas de identificações, que ficavam fixadas nas caçambas que continham peças vindas do fornecedor, não eram preenchidas corretamente pelos operadores. O campo “tipo de material”, em que deveria constar “aprovado”, “retrabalho”, “aguardando montagem” ou “não-conforme”, e o campo “*part number*”, que se referia ao número de série da peça, sempre apresentavam problemas no preenchimento. As conseqüências eram: possibilidade de fabricação do produto final com peça inadequada, problemas de qualidade, reclamações de clientes, dificuldade de rastreabilidade futura do produto final, notificações nas auditorias internas que comprometiam a certificação de qualidade da empresa (QS9000), desperdício de material e mesmo prejuízos financeiros. Para tentar corrigir esse problema, foi desenvolvido um estudo na fábrica em que se detectou que, além de não dominarem o processo de fabricação como um todo (muitas vezes em função do que foi mencionado no parágrafo anterior – os operadores não entendiam as explicações passadas por manuais ou por quadros de informações), eles também tinham dificuldade com os conceitos atribuídos a cada uma das rubricas que precisavam ser usadas no preenchimento das fichas.

¹⁰ Max Gehring é também comentarista corporativo da Revista *Época* e da rádio CBN. Tem oito livros publicados sobre o mundo empresarial.

¹¹ GEHRINGER, M. Salvo exceções – escrever normas de disciplina não é fácil. Revista *Exame*. 20 mar. 2002. p.108-9.

¹² Ver Anexos – Glossário. (p.60).

Esses dois exemplos deixam claro que a produção escrita requer que os trabalhadores tenham domínio não só de sua atividade, como das práticas languageiras comuns à sua área de trabalho. Como sabemos,

[...] qualquer que seja a enunciação considerada, mesmo que não se trate de uma informação factual (a comunicação, no sentido estrito), mas da expressão verbal de uma necessidade qualquer, [...] na sua totalidade, é socialmente dirigida. (BAKHTIN/VOLOCHINOV, 1929/2004: 113).

E é justamente em função das dificuldades na comunicação nas empresas pelos mais diversos fatores (bem como aos problemas que delas decorrem), que esse tema – a comunicação na esfera empresarial – tem interessado a diferentes áreas: da Administração à Comunicação e Semiótica, da Comunicação social à Historiografia lingüística, e, mais recentemente (cf. Souza-e-Silva, 2001), à Lingüística Aplicada.

Na área da Administração, o foco vem residindo essencialmente nas implicações que problemas na comunicação podem acarretar para as organizações empresariais tanto em termos de imagem externa, quanto de relacionamentos profissionais e dinâmicas internas de trabalho. Colnago (2006), por exemplo, na sua dissertação *A comunicação organizacional como fator determinante para a construção da imagem institucional*, demonstra como a comunicação organizacional representa um importante canal de troca de informações e relacionamento entre o ambiente interno das empresas e o mundo exterior a elas: seus públicos, o mercado e a sociedade em geral. É a comunicação que viabiliza a construção da cultura organizacional e da identidade corporativa, e que permite que as organizações gerem no ambiente externo uma imagem institucional coerente e competitiva.

Vailati Neto (2005), em sua dissertação *Os efeitos da intranet na comunicação organizacional no contexto da complexidade: um estudo de caso* buscou identificar, analisar e refletir sobre a utilização das Tecnologias da Comunicação e Informação (TICs) nos processos de comunicação organizacional no âmbito da Teoria da Complexidade (BAUER, 1999¹³; MORIN, 2001¹⁴; LÉVY, 1993¹⁵, 1996¹⁶, 1998¹⁷), focando dinâmicas organizacionais sob o ponto de vista administrativo.

Já Tavares (2005), em sua dissertação, *Importância da comunicação interna para o*

¹³ BAUER, R. *Gestão da Mudança: caos e complexidade nas organizações*. São Paulo: Atlas, 1999.

¹⁴ MORIN, E. *Introdução ao pensamento complexo*. 3. ed. Lisboa: Instituto Piaget, 2001.

¹⁵ LÉVY, P. *As tecnologias da inteligência: o futuro do pensamento na era da informática*. Rio de Janeiro: Editora 34, 1993.

¹⁶ LÉVY, P. *O que é virtual?* São Paulo: Editora 34, 1996.

¹⁷ LÉVY, P. *A inteligência coletiva: por uma antropologia de ciberespaço*. São Paulo: Edições Loyola, 1998.

desenvolvimento do comprometimento organizacional: um estudo de caso em empresa brasileira, buscou descobrir se existe relação entre a comunicação interna e o comprometimento afetivo das pessoas nas organizações e demonstrou que existe, sim, uma forte dependência e associação entre a comunicação interna, planejamento da comunicação organizacional e o comprometimento afetivo. Concluiu que o comprometimento afetivo, portanto, está associado à comunicação interna eficaz.

Na área de Comunicação e Semiótica, têm sido levantadas questões muito voltadas para o aspecto cultural nas empresas, relacionado com novos contextos sócio-econômicos – mais especificamente, a globalização – e com a expansão da tecnologia. Souza (2005), em sua tese, *Comunicação interna na empresa e loucura corporativa: um estudo de caso*, analisa a relação entre os homens, o trabalho e a loucura, que faz conviver (pacificamente ou não, na maioria das vezes) a cultura da empresa e a de cada funcionário. Para a autora, a comunicação interna de uma empresa, por meio de normas rígidas, define atitudes e rege a atividade do trabalho, impondo um comportamento determinado por hábitos ritualizados, cuja reprodução é garantida pela necessidade de manutenção do vínculo profissional por parte dos funcionários. Esse contexto, palco de coerções em que contracenam dinamicamente as já mencionadas culturas da empresa e de cada funcionário, pode levar este último à loucura, conforme discute em seu trabalho, baseado em Vilém Flusser¹⁸ (1963, 1965, 1967, 1992, 1994, 1979, 1985, 1999), Bystrina¹⁹ (1995) dentre outros.

Ferreira (2006), por sua vez, apresenta o cenário em que se insere a comunicação no início do século XXI e a sua vinculação às formas de poder e de cultura quando desenvolve a dissertação *Comunicação, poder e cultura na era da visibilidade mediática: crítica das práticas de assessoria de comunicação e de responsabilidade social*. Contemplando temas como a emergência do capitalismo global, o neoliberalismo, o futuro do socialismo, a pós-modernidade cultural, a sociedade pós-industrial, a visibilidade mediática, a sociedade infotecnológica e a cibercultura, demonstra como as empresas podem maquiagem suas ações de

¹⁸ FLUSSER, V. *A dúvida*. Rio de Janeiro: Relume Dumará, 1999.

_____. *A história do diabo*. São Paulo: Martins Fontes, 1965.

_____. *Da religiosidade*. São Paulo: Comissão Estadual de Cultura, 1967.

_____. *Die Schrift. (A Escrita)*. Göttingen: Immatrix 4. ed. 1992.

_____. *Fenomenologia do brasileiro: em busca de um novo homem*. Rio de Janeiro: Eduerj, 1998.

_____. *Ficções filosóficas*. São Paulo: Editora da Universidade de São Paulo, 1998.

_____. *Filosofia da Caixa Preta: ensaios para uma futura filosofia da fotografia*. Rio de Janeiro: Relume Dumará, 1985.

_____. *Língua e realidade*. São Paulo: Herder, 1963.

_____. *Los gestos: fenomenología y comuniación*. Barcelona: Herder, 1994.

_____. *Naturalmente: Vários acessos ao significado da natureza*. São Paulo. Ed. Duas cidades, 1979.

¹⁹ BYSTRINA, I. *Tópicos de semiótica da cultura*. São Paulo: CISC, 1995.

propaganda e *merchandising* social com o nome *marketing* social, sem contribuir efetivamente para a melhoria social do país. Sua análise utiliza a crítica de Debray (1994²⁰), Kottler (1994²¹) e Virilio (1996²²).

Desenvolvendo sua tese - *Retórica das ações - o outro lado da Torre de Babel : a comunicação organizacional como drama de ações com significado* - no âmbito da Comunicação Social, Torres Júnior (2000) partiu de uma perspectiva retórica e simbólica da comunicação organizacional. Realizou um estudo de caso na Mercedes-Benz do Brasil (São Bernardo do Campo, SP), no período 1990-1999, marcado por mudanças na organização do trabalho de fábrica que alcançaram pleno sucesso e foram reconhecidas como referência mundial por especialistas e pela matriz em Stuttgart, na Alemanha. Essa pesquisa revelou uma “comunicação organizacional implícita, retórica, inconsciente, fenômeno responsável pela persuasão e compartilhamento do novo padrão de comportamento organizacional” (p. 2).

Por sua vez, a tese de ZANON (2007), *Os manuais de correspondências comerciais (1950-2000): uma interpretação a luz da historiografia lingüística*, foi desenvolvida na área da Historiografia Lingüística e teve como foco a análise da linguagem em manuais de cartas comerciais produzidos no Brasil - no eixo Rio-São Paulo - no período de 1950 a 2000. Esse trabalho permitiu à autora concluir que esses manuais organizavam-se de modo bastante estrutural, modelar e seguiam a gramática normativa da Língua Portuguesa à risca, no que tange ao uso da língua exemplar; eram, portanto, carentes de dinamismo, uma vez que todas as obras analisadas apresentavam estruturas idênticas sem apoio em qualquer teoria específica.

Na Lingüística Aplicada, os estudos acadêmicos sobre a linguagem no trabalho têm se dividido em diversas frentes, das quais recupero aqui três: a fundamentada na Lingüística Sistêmico-Funcional, a de base Pragmática e a orientada pela Análise do discurso.

Do primeiro grupo, começo mencionando Santos (1996) que, em sua dissertação *Padrões interpessoais no gênero de cartas de negociação*, analisou, com base em Halliday (1994²³), 117 cartas comerciais de negociação em inglês, trocadas via fax, entre uma empresa farmacêutica e duas empresas estrangeiras (uma em Londres e outra na Holanda). Baseada na

²⁰ DEBRAY, R. (1941). *O Estado sedutor: as revoluções midiológicas do poder*. (Trad. Guilherme João de Freitas Teixeira). Petrópolis, RJ: Vozes, 1994.

²¹ KOTLER, P. (1931). *Marketing estratégico para instituições educacionais*. São Paulo: Atlas, 1994.

²² VIRILIO, P. (1932). *Velocidade e política*. (Trad. Celso Mauro Paciornik). São Paulo: Estacao Liberdade, 1996.

²³ HALLIDAY, M.A.K. (1925). *An introduction to functional grammar*. 2.ed. London: Arnold, 1994.

noção de gênero de Swales (1990²⁴), chegou às seguintes funções principais das cartas de negociação: estabelecimento da rede da relação das negociações, ligação em seqüência entre as cartas (construindo uma cadeia relacionada), diversidade de opções formais (ligadas às intenções do autor) e postura do redator (indicando engajamento, distanciamento ou transferência de responsabilidade).

E-mails na troca de informação numa multinacional: O gênero e as escolhas léxico-gramaticais, dissertação de Batista (1998) focou, pela abordagem de Halliday (1985²⁵), Eggins (1994²⁶) e Thompson (1996²⁷) e pelo conceito de gêneros de Swales (1990²⁸), a comunicação mediada por computador de acordo com a visão de Pierre-Levy (1996²⁹). Após analisar 203 *e-mails* em inglês, chegou a uma proposta de estrutura genérica potencial desse gênero: saudação inicial, corpo do texto e saudação final. Além disso, verificou que ele veicula um conteúdo ideológico diretamente ligado à missão, às crenças e aos valores estabelecidos pela empresa, além de identificar nele uma mescla de linguagem formal e informal.

Macêdo-de-Macêdo (1999), em sua tese *O pedido de desculpas: uma análise semântico-pragmática de cartas no contexto empresarial*, analisou interações conflitantes entre cliente e empresa, a partir da Teoria dos atos de fala (AUSTIN) e também da Lingüística Sistêmico-funcional (HALLIDAY, 1994³⁰) e construiu um mapeamento gramatical dos componentes pragmáticos encontrados em seu *corpus* (quarenta e oito cartas de reclamação e as quarenta e oito respectivas respostas). Concluiu que as escolhas do cliente e da empresa, nas perspectivas genérica e gramatical, representaram estratégias relacionadas aos seus desejos de preservação (ou não) da própria face e/ou da face do outro, guiando suas escolhas léxico-gramaticais aos objetivos que tinham.

Já em sua tese de doutorado, *O perfil das comunicações internas escritas de uma empresa brasileira: um estudo de caso sobre o contexto de produção e as realizações discursivas em locais de trabalho*, Santos (2002) desenvolveu um estudo de caso de natureza multidisciplinar no contexto empresarial e teve como embasamento teórico novamente a

²⁴ SWALES, J. M. (1938). *Genre analysis: English in academic and research settings*. Cambridge: Cambridge University Press, 1990.

²⁵ HALLIDAY, M.A.K. (1925). *An introduction to functional grammar*. London: Arnold, 1985.

²⁶ EGGINS, S. *An introduction to systemic functional linguistics*. London: Pinter, 1994.

²⁷ THOMPSON, G. (1947). *Introducing functional grammar*. London: Arnold, 1996.

²⁸ SWALES, J. M. (1938). *Genre analysis: English in academic and research settings*. Cambridge: Cambridge University Press, 1990.

²⁹ LÉVY, P. *O que é virtual?* São Paulo: Editora 34, 1996.

³⁰ HALLIDAY, M.A.K. (1925). *An introduction to functional grammar*. 2.ed. London: Arnold, 1994.

proposta de Halliday (1985³¹, 1989³²) , utilizando-se também da Lingüística de Corpus. Levantou o padrão retórico do corpus composto por memorandos, comunicações internas, faxes e *e-mails*, cujo conjunto denominou de *comunicações internas para efetivação do trabalho*, que, segundo a autora, materializa-se em três movimentos: “1) Estabelecendo credenciais; 2) realizando o/s propósito/s comunicativo/s; e 3) Finalizando.”. Seus resultados demonstraram o aspecto dinâmico, complexo e constantemente atualizado do contexto empresarial de produção, que incorpora elementos da cultura nacional e local.

Foi no contexto da globalização da produção de roupas esportivas e da pilhagem dos recursos culturais semióticos na moda da roupa esportiva que Gieve (2005), em seu artigo, *Vendendo ações com calma*, examinou a linguagem dos elementos interpessoais de Relatórios Anuais de Empresas na indústria da moda esportiva norte-americana. Estudou particularmente Relatórios Anuais recentes das empresas Hilfiger, Nike, Polo Ralph Lauren e Reebok. Concluiu, a partir de sua análise baseada em Fairclough (1995³³) e Eggins & Slade (1997³⁴), que o gênero *relatório financeiro* vem sendo “colonizado” pelo discurso mercadológico e que, para essas empresas, a globalização se apresenta efetivamente como a expansão externa dos valores norte-americanos no mercado mundial.

No paradigma da Pragmática (VAN DIJK, DUCROT, KOCH, dentre outros), Alves (2003), em sua dissertação, *A enunciação empresarial em tempos de globalização*, reflete sobre as especificidades da correspondência comercial analisando diferentes gêneros do discurso (ofícios, declarações, cartas, memorandos e petições) a partir da Teoria dos atos de fala. Seu corpus abrangeu documentos de seis empresas e lhe permitiu avaliar categorias como clareza, concisão, objetividade, adequação, no sentido de identificar nesse discurso empresarial caminhos que dinamizaram a prática da comunicação nessas empresas.

Já na vertente orientada pela Análise do Discurso, cito inicialmente Guerra (1996), que analisou a linguagem do presidente da CESP nos pronunciamentos veiculados na seção “Radio P” do jornal empresarial *Linha Direta*. Sua análise, intitulada *Linguagem empresarial : a questão da polifonia e dos intertextos no discurso da CESP*. A autora baseou-se na Teoria da Enunciação (DUCROT, 1987³⁵) e na Análise do Discurso de linhas francesa

³¹ HALLIDAY, M.A.K. (1985). *An introduction to functional grammar*. London: Arnold, 1985.

³² HALLIDAY, M.A.K. (1989). *Spoken and written language*. 2.ed. Oxford: Oxford University Press, 1989.

³³ FAIRCLOUGH, N. (1990) *Language and power*. London: Longman, 1995.

³⁴ EGGINS, S. ; SLADE, D. *Analysing casual conversation*. London. Washington: Cassell, 1997.

³⁵ DUCROT, O. (1930). *O dizer e o dito*. (Trad. Eduardo Guimarães). Campinas, SP: Pontes, 1987.

(MAINGUENEAU, 1993³⁶) e focou as categorias de polifonia, marcas lingüísticas de pessoa, operadores argumentativos e metadiscurso. Pôde observar nesse corpus dois intertextos – o da Privatização e o do Programa de Qualidade Total – e concluiu que a linguagem empresarial “mostra as manifestações do sujeitos [...], sendo informativa e interativa, permitindo que os leitores se localizem na rede da organização e recebam, além de informações de cunho operacional, outras referentes às atitudes dos enunciadoreis.” (p. 7).

De Paula (2003) tratou da linguagem empresarial em sua dissertação, *Você S.A.: linguagem empresarial, discursividade e interpelação*. Dirige-se, nessa revista, a visão de indivíduos do mundo dos negócios, ocupando a posição-sujeito empresário, para outros indivíduos, leitores dessa revista, ocupando a posição-sujeito trabalhador, numa relação de interpelação e sujeição. O funcionamento dos gêneros da auto-ajuda e da espiritualidade cooperam na interpelação do sujeito-trabalhador, levando-o, enquanto interlocutor, a significar a realidade da mesma maneira que seu locutor. O estudo partiu do embasamento teórico e metodológico da Análise do Discurso, para quem o “discurso é efeito de sentido entre [inter]locutores” (PÊCHEUX, 1990³⁷).

Discurso, trabalho & dialogismo: a atividade jurídica e o conflito trabalhador/padrão, tese apresentada por Di Fanti (2004), teve uma base enunciativo-discursiva para seu estudo sobre o trabalho (BAKHTIN, 1929, MAINGUENEAU, 1987³⁸; BOUTET, 1997³⁹; FAITÄ, 1999⁴⁰, dentre outros) e analisou em termos dialógicos a atividade jurídica na resolução do conflito trabalhador/patrão em audiências trabalhistas, mostrando como a dialogia, constitutiva da produção discursiva, revela as singularidades dos processos de produção de sentido.

O artigo *Gêneros discursivos: carta empresarial e e-mail na linguagem empresarial*, de Niedzieluk (2007), apresenta uma análise contrastiva entre elementos que compõem a organização composicional e o estilo de dois gêneros discursivos - carta empresarial e *e-mail*, apoiando-se em Bakhtin. 1999⁴¹).

Todos esses trabalhos, independentemente da grande área em que se desenvolveram, demonstram como o mundo do trabalho é dinâmico e como pode se beneficiar de pesquisas,

³⁶ MAINGUENEAU, D. *Novas tendências em análise do discurso*. trad. Freda Indursky. Campinas, SP: UNICAMP(1993).

³⁷ PÊCHEUX, M. (1938-1983). *O discurso: estrutura ou acontecimento*. (Trad. Eni Puccinelli Orlandi). Campinas, SP: Pontes, 1990.

³⁸ MAINGUENEAU, D. (1987). *Nouvelles tendances en analyse du discours*.

³⁹ BOUTET, J. *Construire le sens*. 2.ed. Bern: Peter Lang, 1997.

⁴⁰ FAITÄ, D. (1999). *Analyse des situations de travail: de La parole au dialogue*. Rouen, UPRES-A CNRS 6065, Coll.Dyalang.

⁴¹ Bakhtin, M. (1895-1975). *Estética da criação verbal*. São Paulo: 1999.

principalmente na área da comunicação e, conseqüentemente, da produção e recepção de textos que circulam nessa esfera. Esse mundo exige cada vez mais profissionais com qualificação e competência para o desempenho de novas e diversificadas funções⁴², bem como com domínio da escrita na língua materna – o português, visto que a produção textual é imprescindível na maior parte das atividades profissionais nas empresas. Grande parte das interações que acontecem entre setores, funcionários e equipes de uma mesma empresa ou de empresas diferentes migrou, com os avanços tecnológicos, para o *e-mail*. Essa transição, em função da pouca habilidade lingüística comentada, gerou outros problemas, entre eles, o excesso de ligações telefônicas, como nos mostra Luciano Ricardo Segura no artigo já citado:

Houve uma época em que as empresas cobravam de seus funcionários domínio da Língua Inglesa – o famoso ‘inglês fluente’. Esse era um critério usado por muitas companhias para selecionar os futuros empregados. Muitas vezes os tais conhecimentos do idioma estrangeiro nem seriam utilizados na função assumida pelo feliz contratado, mas era imprescindível que ele trouxesse, em sua lista de predicados, o domínio de outro idioma. Não muito tempo depois, as empresas perceberam o que era (ou deveria) ser óbvio: excelentes em falar outro idioma, muitos funcionários deixavam a desejar quando solicitados a escrever em Português. Apesar de saltarem aos olhos, não são apenas os tais ‘erros ortográficos’ os grande inimigos do candidato. O fator que mais costuma tirar pontos de um funcionário ou pretendente a tal é a dificuldade em articular pensamentos de maneira clara e precisa. Esse é o maior desafio do brasileiro no mercado de trabalho. [...] Uma queixa muito comum em tempos de *e-mail* e internet é o gasto exacerbado de alguns departamentos com telefonemas. Muitas vezes esse problema tem parte de sua raiz na inabilidade de escrita do profissional.⁴³

Por isso, tanto profissionais já experientes quanto jovens provenientes de escolas nas quais as capacidades necessárias para a produção escrita não foram desenvolvidas suficientemente, ao entrar no mercado de trabalho, sentindo a necessidade de redigir os textos que circulam nas empresas buscam os cursos livres de Redação Empresarial (doravante denominados cursos de RE), como alternativa para ampliar suas qualificações e/ou oportunidades profissionais. A busca do jovem, sem experiência profissional, pelos cursos geralmente justifica-se para auxiliá-lo, *a priori*, em sua inserção no mercado de trabalho, para ele elaborar seu currículo (documento imprescindível para qualquer profissional), *e-mails*, carta de apresentação, redação no processo seletivo, etc. A questão do conhecimento da linguagem como um aspecto importante na comunicação é um dos tópicos abordados por esse tipo de curso, que contribui para a construção de um “desejo” de se comunicar adequadamente. Esse “desejo” foi apontado por Brait (2000: 333):

⁴² A afirmação quanto ao dinamismo do mercado de trabalho e suas exigências é um dado da realidade atual. O foco neste trabalho não é debater os benefícios e/ou malefícios decorrentes desse discurso, e sim apontar a necessidade de as pessoas precisarem, em suas atividades profissionais, obter o domínio da comunicação escrita.

⁴³ SEGURA, L.R. O emprego do Português. Revista *Discutindo Língua Portuguesa*. Ano 2, n. 9, 2007. p.34-5.

[...] a idéia de que falar bem e escrever bem, mais que uma necessidade de todo cidadão que precisa ingressar no mercado de trabalho e manter-se nele, argumento que hoje em dia estabelece a ligação entre aprendizado de língua e possibilidade de emprego, é um forte desejo construído pelo imaginário social e cultural e ao qual os indivíduos se submetem com maior ou menor grau de consciência.

Meu contato direto com os cursos livres de redação empresarial deu-se no período de 1997 a 2002, em que lecionei, como profissional autônoma, no Senac – Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial ⁴⁴, unidades de São Paulo (1997-2000) e do Paraná (2001-2002).

Os cursos livres de RE eram (e continuam sendo) de curta duração, ou seja, possuíam uma carga horária média de oito a dezesseis horas. Na vida moderna, o menor tempo é um fator de peso no planejamento tanto do profissional como das empresas. Essa tendência de cursos de curta duração reflete-se até no surgimento e crescimento de cursos de nível superior no Brasil:

Uma opção para quem terminou o ensino médio e não quer fazer um curso de graduação de pelo menos quatro anos pode ser os cursos seqüenciais, que duram, em média, apenas dois anos. Os seqüenciais são cursos de nível superior em campos do saber, ou seja, divisões específicas de carreiras abrangentes -chamadas de áreas de conhecimento.⁴⁵

Os cursos seqüenciais, rápidos e com objetivos específicos e bem direcionados para uma competência profissional determinada, são uma tendência mundial. De acordo com dados da Organização para a Cooperação e o Desenvolvimento Econômico (OCDE), reunidos por Pedrosa (2007), 29% dos estudantes dos países desenvolvidos são formados em cursos de curta duração. No Brasil, apesar da evolução sentida nos últimos anos, apenas 1% dos alunos são formados em cursos desse tipo.⁴⁶ Essa tendência de procura por agilidade e economia de tempo na formação superior reflete-se também pela busca por cursos curtos de aperfeiçoamento profissional, dentre eles os de RE.

Algumas características constituintes desses cursos merecem atenção, como o fato de que não possuem regulamentação específica, não serem fiscalizados por órgãos públicos da área da educação e serem ministrados em espaços de tempo muito curtos (chamados muitas vezes de “cursos relâmpagos”). Os materiais didáticos desses cursos, suportes importantes no

⁴⁴ O Senac, criado em 10 de janeiro de 1946, é uma instituição de educação profissional que oferece cursos e programas que vão desde a formação inicial até a educação superior,.

⁴⁵ NICOLETTI, A. Cursos de curta duração podem ser opção para estudantes. *Folha Online*, Educação, 27 set. 2001. Disponível em: <<http://www1.folha.uol.com.br/folha/educacao/ult305u6113.shtml>>. Acesso em 17.09.2007.

⁴⁶ Estudo do pesquisador Renato Pedrosa, com base em dados da OCDE (Organização para a Cooperação e o Desenvolvimento Econômico) e do Censo da Educação Superior do Mec e especialistas, publicado no Caderno Cotidiano do jornal *Folha S.Paulo* de 03 dez. 2007. p. 6. Esse estudo considera os formados nos últimos 10 anos.

processo de ensino-aprendizagem, sofrem com essa dinâmica: não têm um tratamento tão cuidadoso, apresentam uma organização muitas vezes topicalizada e um tratamento superficial, dado em função do pouco tempo de duração desses cursos.

Ter dezoito anos completos e o ensino médio concluído eram os pré-requisitos para ingressar nos cursos de RE do Senac. Ali, os materiais didáticos⁴⁷ haviam sido elaborados pelos próprios professores, sendo utilizados simultaneamente nos cursos técnicos (Secretariado, Contabilidade e Segurança) e em cursos livres, ou seja, conteúdos iguais para atender públicos e contextos diferentes.

Não havia nenhum tipo de avaliação e ao término do curso era fornecido aos alunos um certificado de participação.

Estive à frente de cursos livres de RE durante cinco anos e trabalhei vinte e três anos como profissional em funções administrativas⁴⁸ em diversas empresas. Ao longo dessas experiências, foi possível observar muitos e diversificados problemas na comunicação escrita, tanto na teoria (nos cursos de RE e livros didáticos), quanto na prática (nas empresas).

Justamente por essas experiências, em minha pós-graduação em *Comunicação Empresarial* na Fundação Cásper Líbero, desenvolvi uma monografia de conclusão de curso, relatando como elaborei e implantei um *Projeto de Comunicação* para uma empresa multinacional americana de autopeças, sediada em Guarulhos.

Motivada pela receptividade desse trabalho de conclusão de curso pela banca, bem como pelos resultados positivos da implantação desse projeto na empresa, frequentei o curso *Leitura e produção de textos*, na COGEAE (Coordenadoria Geral de Especialização, Aperfeiçoamento e Extensão) da PUC-SP (Pontifícia Universidade Católica de São Paulo). Nesse curso, cujos focos eram a noção de gêneros do discurso e o conjunto de elementos que esse conceito implica (modo composicional, tema e estilo; situação de produção, de circulação e de recepção; interlocutores; enunciação; interação verbal; tema e significação, etc.), travei meu primeiro contato com a teoria dialógica do teórico russo Mikhail Bakhtin

⁴⁷ A saber:

SENAC. *Redação Empresarial*. Rio de Janeiro: Ed.Senac Nacional (Livro);

SENAC (Centro de Tecnologia em Gestão de Negócios). *Comunicação Empresarial*. São Paulo: Senac Vila Prudente (Apostila);

SENAC (Centro de Tecnologia em Gestão de Negócios).. *Técnico de Secretariado – Comunicação Empresarial*. São Paulo: Senac. (Apostila).

⁴⁸ Inclusive no departamento de Comunicação Interna, em que desenvolvi trabalhos relacionados a responsabilidade ambiental e social, inclusão digital, desenvolvimento de projetos e implantação de programas internos, tais como as certificações de qualidade ISO9000 e ambiental QS14000, Seis Sigma, portal corporativo, intranet, etc.

(1895-1975).

Esse curso me levou a buscar desenvolver um trabalho que contribuísse para a reflexão sobre os critérios de elaboração e/ou escolha dos materiais didáticos nos cursos livres de RE. Com essa finalidade, ingressei no Programa de Estudos Pós-Graduados em Lingüística Aplicada e Estudos da Linguagem (LAEL) da PUC-SP, onde me engajei na linha de pesquisa *Linguagem e trabalho*. Nesse grupo de estudo e discussão, deparei-me tanto com discussões de aprofundamento da teoria dialógica do discurso de Bakhtin, quanto com diversos trabalhos que me auxiliaram a nortear esta pesquisa (Brait, 2006, 2005, 2001; Souza-e-Silva, 2005, 2001, 2000; Machado, 2004; dentre outros). Assim as noções de práticas de linguagem no trabalho e sobre o trabalho; de atividades de linguagem em situação de trabalho; do papel da linguagem na análise de práticas profissionais e em situação de trabalho, bem como das contribuições teórico-metodológicas da perspectiva dialógica para análise das relações estilo, trabalho e construção de identidades, entre outros, representam parte integrante desta investigação. É nesse contexto teórico, portanto, que esta pesquisa se fundamenta.

2. Objetivo, corpus e metodologia

Considero que, quando se opta por apresentar os objetos de estudo em toda sua complexidade e por reconhecer que a aprendizagem avança por meio de sucessivas reorganizações do conhecimento, o desenvolvimento de minha pesquisa poderia auxiliar no processo de seleção e/ou elaboração de materiais didáticos de RE.

Por isso, defini como objetivo deste trabalho analisar, pela perspectiva dialógica da linguagem (Bakhtin e Volochinov, 1929/2004; Bakhtin, 1979/2003), dois livros didáticos de redação empresarial utilizados em cursos livres de curta duração. A análise dessa amostra poderá contribuir para os estudos de linguagem que se voltam para o mundo corporativo neste momento em que a sociedade vive de forma tão intensa um processo de mudanças em seus modos de trabalho em função, principalmente das novas tecnologias.

Como *corpus* para essa análise, selecionei dois livros: *Redação e gramática para o mundo empresarial*, de Laurinda Grion (São Paulo: Grion, 2006)⁴⁹ e *Redação empresarial*,

⁴⁹ Para localizá-lo na bibliografia: GRION, L. (2006) SENAC. *Redação e gramática para o mundo empresarial*. São Paulo: Senac Nacional.

Márcia Moreira Borges - pesquisa de conteúdo e redação -, e Maria Cristina Baeta Neves - tratamento metodológico – (Rio de Janeiro: Senac Nacional, 1997)⁵⁰, conforme justificativa apresentada na parte de metodologia desta dissertação.

Serão focos de minha investigação os seguintes aspectos: a seleção e o modo de apresentação dos conteúdos; a construção do discurso do autor didático; e a seleção e o tratamento dos gêneros discursivos da esfera do trabalho abordados nos respectivos livros didáticos, bem como as formas de presença do outro nos discursos das autoras.

A metodologia para viabilizar esta pesquisa será pautada pela proposta metodológica bakhtiniana para o estudo da linguagem (BAKHTIN/VOLOCHINOV, 1929/2004: 124), a partir de uma perspectiva sócio-histórica:

1. As formas e os tipos de interação verbal em ligação com as condições concretas em que se realiza.
2. As formas das distintas enunciações, dos atos de fala isolados, em ligação estreita com a interação de que constituem os elementos, isto é, as categorias de atos de fala na vida e na criação ideológica que se prestam a uma determinação pela interação verbal.
3. A partir daí, exame das formas da língua na sua interpretação lingüística habitual.

Para realizar essa pesquisa, proponho-me a responder às seguintes perguntas:

1. Como se constitui a esfera de circulação dos livros didáticos usados nos cursos livres de redação empresarial selecionados para esta pesquisa?
2. Que conteúdos (em relação a gêneros empresariais e gramática) são trabalhados e como são tratados?
3. Quais são as formas de construção do discurso das autoras nas obras selecionadas?
4. Como se constrói e qual é o papel da presença do outro nos discursos das autoras?

Tendo em vista essas questões, acredito que o princípio norteador dessa reflexão está na impossibilidade de desvincular a linguagem das atividades humanas. Seja qual for essa atividade humana, a linguagem estará envolvida e apresentará particularidades específicas em relação aos gêneros que circulam nessa esfera.

⁵⁰ Para localizá-lo na bibliografia: BORGES, M.M.; NEVES, M.C.B. (1997) SENAC. *Redação empresarial*. São Paulo: Senac Nacional.

3. A linguagem no trabalho

Antes de iniciar a abordagem sobre o tema, há que se responder uma questão: “o que é a linguagem na perspectiva dialógica de Bakhtin?”. Bakhtin e o Círculo (1929/2004, 1929/2005, 1975/1998), concebe a linguagem como um fenômeno dinâmico, ideológico, produto da vida social e constitutivamente dialógico:

Toda a vida da linguagem, seja qual for o seu campo de emprego (linguagem cotidiana, a prática, a científica, a artística, etc.) está impregnada de relações dialógicas. (BAKHTIN, 1929/2005: 183).

Essa linguagem se concretiza, a cada evento de interação verbal, em enunciados únicos, que só podem ser entendidos efetivamente dentro de uma situação enunciativa específica e igualmente única. Sobre o conceito de enunciado, iremos nos deter no capítulo de fundamentação teórica.

Os estudos enunciativos da articulação entre linguagem e trabalho que se fundamentam não só na perspectiva dialógica do discurso de Bakhtin e seu Círculo, mas também na Teoria da Enunciação, com foco nas atividades languageiras que tecem o cotidiano das atividades produtivas, são relativamente recentes, conforme registra Souza-e-Silva (2001).

A França destaca-se nesses estudos por meio de grupos de pesquisa como o *Langage et Travail* e *Analyse Pluridisciplinaire des Situations de Travail*, que, desde a década de 1980, buscam analisar situações de trabalho com objetivo de transformação (Faitá, 1993; Borzeix *et alli*, 1992; Grosjean & Lacoste, 1994), de acordo com menções de Souza-e-Silva (2001).

No Brasil, a pesquisa e a produção na área são bem mais recentes, datando de meados da década de 1990. Dois projetos foram precursores nesse sentido: o projeto *Direct*⁵¹, desenvolvido na PUC-SP, e o projeto *Atelier*⁵², que envolve universidades de lugares diferentes - São Paulo (PUC e USP), Rio de Janeiro (UERJ e UNIRIO), Mato Grosso (UFMT), Rio Grande do Sul (UNISINOS, UFRGS, UCPEL), Pernambuco (UFPE) e mantém interlocução com equipes francesas que têm o trabalho como objeto de estudo.⁵³

⁵¹ Este projeto foi coordenado por Maria Antonieta A. Celani e contou com o apoio da FAPESP e CAPES – British Council.

⁵² Este projeto é coordenado por Maria Cecília Pérez de Souza e Silva e Décio Rocha e conta com o apoio do CNPq.

⁵³ As pesquisas de Santos (1996), Batista (1998) e Santos (2002), mencionadas no início desta *Introdução*, são oriundas do *Projeto Direct*. Os trabalhos de Guerra (1996) e Di Fanti (2004), também citados nessa parte, desenvolveram-se no bojo do *Projeto Atelier*.

Segundo Souza-e-Silva (2001: 131), em um passado recente, não havia preocupação em se pensar o trabalho a não ser abstratamente como atividades produtivas; no entanto, atualmente profissionais da lingüística e de diversas áreas, como filosofia, sociologia, antropolologia, voltam-se para estudar as atividades languageiras no trabalho e as interações no ambiente empresarial:

O emprego está em crise e a natureza do trabalho mudou: os estudiosos do assunto proclamam a importância crescente do escrito nas organizações, a formularização de informações, a evolução da tecnologia com o desenvolvimento da informática, a utilização da reunião como instrumento de gestão, etc. Também todo um grupo de pesquisadores está preocupado em observar as regulações e as interações que passam pela fala no trabalho cotidiano [...].

Em virtude dessa diversificação de profissionais interessados na linguagem do/no trabalho, esse campo de pesquisa tem se ampliado bastante. Já é consenso que, para os trabalhos nessa área, duas noções imprescindíveis são as de *trabalho prescrito* e de *trabalho real*: o primeiro é o registro escrito do que é necessário para o trabalho do funcionário; são as descrições, as prescrições da administração – têm função jurídica e relação com a responsabilidade, a obrigação, o direito; o segundo designa o cumprimento real das atividades desenvolvidas pelo funcionário.

Como exemplos do trabalho prescrito, cito os regulamentos referentes à segurança, normas de conduta, documentos que descrevem o funcionamento esperado das máquinas, dos instrumentos e das instalações industriais, notas de serviço, etc. O trabalho prescrito está diretamente relacionado à linguagem, principalmente, sob sua forma escrita, enquanto a realização do trabalho é o lugar dos saberes incorporados, das alianças e rupturas vividas em situação: análises de reuniões de trabalho indicam que procedimentos condenados nos manuais de qualidade, como o recurso às digressões e a possibilidade de coordenação conjunto do evento, muitas vezes funcionam como estratégias produtivas para se alcançar não só os objetivos do grupo, mas também a qualidade na interação (SOUZA-E-SILVA, 1999, *apud* SOUZA-E-SILVA, 2001).

Além dos prescritos elaborados e documentados pela organização, há os escritos redigidos pelos próprios funcionários, que servirão para eles mesmos, como lembretes com informações de reuniões, esclarecimento de procedimento, indicação de seqüência de trabalho ou operação de máquina, etc.; há também bilhetes, recados, que eles produzirão para colegas imediatos. São os escritos do trabalho real, que não são reconhecidos como oficiais, mas que têm valor para a realização do seu trabalho.

O estudo da linguagem no/do trabalho é relevante como uma das formas de entender as interações, as relações dialógicas em nossos enunciados – que não são neutros (o que dizemos o que não dizemos, como e quando dizemos que *vozes* estão incorporadas em nossos discursos, quais são visíveis e quais não são) – para se analisarem melhor as questões relacionadas à comunicação empresarial dentro de um contexto sócio-histórico:

Quando estudamos o homem, procuramos e encontramos signos em toda parte e nos empenhamos em interpretar o seu significado. Estamos interessados primordialmente nas formas concretas dos textos e nas condições concretas da vida dos textos, na sua inter-relação e interação. (BAKHTIN, 2003: 319).

4. Comunicação empresarial escrita

É importante retomar, neste momento, um pouco a comunicação empresarial no Brasil para haver, em articulação com a nossa fundamentação teórica, um foco igualmente teórico sobre o contexto em que se situa este trabalho. Dois conceitos são recorrentes no ambiente de comunicação empresarial: *comunicação* propriamente e *comunicação administrativa interna*.

O primeiro, conforme Medeiros⁵⁴ (2000),

O termo comunicação é, geralmente, considerado evidente quanto ao seu significado. Etimologicamente, *comunicação*, significa tornar comum, trocar opiniões, fazer saber; implica interação, troca de mensagens. É um processo de participação de experiências, que modifica a disposição mental das partes envolvidas. (p.17).

Em termos etimológicos, o *Dicionário Houaiss Eletrônico* registra que a palavra *comunicação* deriva do latim *communicare* (“tornar comum”, “partilhar”, “repartir”, “associar”, “trocar opiniões”, “conferenciar”).

Aguiar (2004) considera que, “se desdobrarmos a palavra comunicação, temos *comum* + *ação*, ou melhor, *ação em comum*”, o que vai nos permitir uma série de acepções no mundo moderno.” (p.12).

Com relação ao segundo conceito, Bueno (s.d)⁵⁵ afirma:

Entende-se por Comunicação Interna o esforço de comunicação desenvolvido por uma empresa, órgão ou entidade para estabelecer canais que possibilitem o

⁵⁴ João Bosco Medeiros é licenciado em Filosofia, pós-graduado em Literatura Brasileira e mestre em Letras pela USP.

⁵⁵ Wilson da Costa Bueno é jornalista, principal executivo da *Comtexto, Comunicação e Pesquisa*, professor do Programa de Pós-Graduação em Comunicação Social da UMEESP e professor de Jornalismo (Científico, Jornalismo e Saúde, Jornalismo em agribusiness e meio ambiente) da ECA/USP. Tem mestrado e doutorado em Comunicação e especialização em Jornalismo Científico e Comunicação Rural. É também editor do site *Comunicação empresarial*, no qual aparece a definição citada (disponível em: <<http://www.comunicacaoempresarial.com.br/comunicacaoempresarial/conceitos/comunicacaointerna.php>> ; acesso em: 26 set. 2007).

relacionamento, ágil e transparente, da direção com o público interno (na verdade, sabe-se que há vários públicos internos em uma organização) e entre os próprios elementos que integram este público [...] a Comunicação Interna não se restringe à chamada comunicação descendente, aquela que flui da direção para os empregados, mas inclui, obrigatoriamente, a comunicação horizontal (entre os segmentos deste “ público interno) e a comunicação ascendente, que estabelece o feedback e instaura uma efetiva comunicação. [...] como um processo, ela precisa realizar-se nos dois sentidos. (s.p).

O ato de comunicar nas duas referências implica o fato de que a atividade de linguagem é uma atividade de significação para o outro, construída na interação.

A partir da revolução industrial iniciou-se um processo de transformações que afetou todos os setores da atividade humana, fenômeno comentado por Torquato (1986):

Se a Revolução Industrial acarretou tão grandes transformações, como a concentração do poder econômico, a produção em massa, [...], é porque o rol dos avanços tecnológicos esteve sempre ligado ao crescimento e à expansão das organizações industriais. [...] a determinante principal do crescimento empresarial foi a comunicação. (p.57).

Outra transformação ocorrida nas empresas, como já mencionado, foi o desenvolvimento das tecnologias de informações. Com o surgimento da nova interface (relação homem-máquina ou usuário-aparelho) gráfica, que é desenvolvida por meio de ícones (figuras que representam funções ou tarefas), implantada primeiramente pela Machintosh e depois amplamente utilizada pela Microsoft⁵⁶ no sistema operacional *Windows*⁵⁷, alterou-se a forma de operação: o usuário antes acessava o aplicativo por meio de comandos de textos introduzidos no teclado (exemplo: *flow chart* – para elaborar textos, e *lotus 1, 2, 3* – para elaborar planilhas com cálculos) e passou a acessá-lo por meio de funções visuais, o que facilitou o manuseio. Além disso, houve mudanças na própria linguagem, que incorporou muitas palavras em inglês (*site, download, hardware, software, etc.*).

Podemos considerar o início de uma *era imagética*. As apresentações, por exemplo, deixaram de ter características predominantemente verbais: a elas foram agregadas imagens que passaram a ser constituintes na comunicação moderna, devido ao surgimento de

56 SIQUEIRA, E. Interface de usuário mais simples e fácil torna trabalho mais fácil. Rádio CBN. Disponível em: <http://cbn.globoradio.globo.com/cbn/comentarios/ethevaldo.asp>. Acesso em: 05 mar. 2008.

57 “Em 22 de maio de 1990 a Microsoft lançou o Windows 3.0, para ser usado em microcomputadores que tinham instalado o sistema operacional MS-DOS. Era suportado pelo processador 386, podendo ser multitarefa com programas DOS e também com programas Windows. A interface com o usuário foi projetada para se parecer com o “Presentation Manager”: tinha um gerenciador de Programas baseado em ícones e um gerenciador de arquivos em estilo árvore. Gráficos em 16 cores tornaram possível a entrega de ícones renovados. Imediatamente após o lançamento do Windows 3.0, começaram a aparecer programas para funcionar nesse ambiente, da própria Microsoft e, também, de muitos desenvolvedores.” Disponível em: <http://www.cultura.ufpa.br/dicas/net1/int-h199.htm>. Acesso em: 29 out. 2007.

aplicativos específicos, como o *PowerPoint*⁵⁸, desenvolvido a partir do Windows.

Esse desenvolvimento das tecnologias de informações afetou também as relações sociais, as estratégias de comunicação nas empresas. As grandes empresas possuem sedes em diferentes países e atuam no mercado comandando sua produção através de estruturas *on-line*, via internet. Dessa forma, possibilita-se a expansão da atuação no mercado mundial e a integração de parte da economia que possibilita a comunicação mercadológica entre as empresas.

E, como sabemos, na língua, as transformações ocorrem, segundo Bakhtin/Volochinov (1929/2004: 135-6), de acordo com a expansão da infra-estrutura econômica e “à medida que a base econômica se expande, ela promove uma real expansão no escopo de existência que é acessível, compreensível e vital para o homem.”.

Um outro exemplo de transformação ocorrida na linguagem, em virtude da tecnologia revela-se nos currículos, que se tornaram mais concisos, com a exclusão de itens como “documentação” e “referências”. Se antes as fichas de emprego eram documentos de preenchimento preliminar e indispensáveis nas entrevistas presenciais, hoje é o currículo o documento imprescindível para a maioria dos profissionais. Como comprovação dessa afirmação, dentre os 526 anúncios de ofertas de empregos de A-W (p.8-19) no *Caderno de Classificados Empregos* do jornal *Folha de S.Paulo* de 20.abril.2008, mais de 90% solicitava o envio de currículo via e-mail e/ou correio. No entanto, por ser um documento virtual, que substitui, a priori, a presença do candidato, ele cumpre outra “demanda”: deve representar bem o pretense profissional, ter uma linguagem adequada ao cargo, “dialogar” com o contexto em que irá se inserir.

Mais complexa do que parece a princípio, a comunicação empresarial abrange desde o planejamento até a implementação e a condução das ações de comunicação interna e externa, respectivamente a comunicação entre os funcionários e a que a empresa mantém com elementos externos a ela, como colaboradores, prestadores de serviços, consumidores, etc.

Especialmente no Brasil, começa-se a falar em comunicação empresarial a partir de

58 “Microsoft Powerpoint é um programa utilizado para edição e exibição de apresentações gráficas no sistema operacional Windows. Para criar apresentações gráficas, dispõe de processamento de textos, estrutura de tópicos, esquemas automáticos, modelos, desenhos, assistentes, gráficos e vários tipos de ferramentas para expressar idéias nas apresentações. Atualmente o domínio da ferramenta Powerpoint tornou-se fundamental, visto que grande parte das apresentações em cursos, escolas, faculdades e reuniões utilizam projetores para ilustrar melhor as idéias apresentadas pelo orador.” Disponível em: http://pt.wikipedia.org/wiki/Microsoft_PowerPoint . Acesso em 29 out. 2007.

1967, com a fundação da ABERJE (Associação Brasileira de Editores de Revistas e Jornais de Empresas) por um grupo de jornalistas e relações públicas liderado por Nilo Luchetti, considerado o pai da comunicação empresarial brasileira de relações humanas.

Com as inovações tecnológicas, a comunicação empresarial passou a ser foco de ainda maior atenção, dado o aumento das interações por escrito, facilitada por computadores, programas de correio eletrônico, de edição de textos, de planilhas e de apresentações:

[...] Nunca, no mundo corporativo, houve tantas reuniões e apresentações. [...] A invenção do *e-mail* contribuiu para este quadro, ao incrementar também a comunicação por escrito dentro das empresas. Na Nestlé, por exemplo, o número de mensagens eletrônicas trocadas entre os funcionários dobra a cada ano. Foram 2 milhões em 1999, 4 milhões em 2000.⁵⁹

[...] nunca se escreveu tanto quanto agora. São 500 milhões de mensagens diárias só pelo MSN⁶⁰ no país. [...] Os últimos anos ainda mostraram outro grau da língua nas corporações. É de imaginar que a retomada do fôlego econômico do país estimulou o relacionamento de empresas em seu próprio idioma. Há hoje a intuição de mais negócios mediados por tecnologias que enfatizam a comunicação – mensagens eletrônicas e apresentações com projeções em tela, que não podem exibir tropeços. E, em reuniões de trabalho, o desempenho retórico virou chave empresarial.⁶¹

[...] nos últimos sete anos, o número de falantes da língua portuguesa que navegam na rede aumentou em 525% (embora ainda represente apenas 4% dos usuários).⁶²

Na pesquisa⁶³ da “Comunicação Interna 2005” da ABERJE aponta que 35,9% das empresas ganham mais agilidade para transmitir conteúdos, com a comunicação digital, atingem seus funcionários diariamente, com dados atualizados.

David Crystal, lingüista britânico, cunhou o termo *netspeak* para designar as formas inéditas de expressão escrita que a internet gerou. A inclusão de símbolos audiovisuais, os *links* que permitem ‘saltos’ de um texto para o outro – nada disso existia nas formas anteriores de comunicação. A comunicação por escrito se tornou mais ágil e veloz, aproximando-se, nesse sentido, da fala. ‘A necessidade de diminuir o tempo de escrita e se aproximar do tempo da fala levou os usuários a ser cada vez mais objetivos e compactos’, diz o lingüista Antonio Carlos dos Santos Xavier, da Universidade Federal de Pernambuco (UFPE). [...] até no âmbito

⁵⁹ LIMA, J. G. de. Falar e escrever, eis a questão. *Revista Veja*, ed. 1725. São Paulo: Abril, 07 nov. 2001. p.104-12.

⁶⁰ MSN (Microsoft Service Network) é uma rede de serviços oferecidos pela Microsoft.

⁶¹ PEREIRA JÚNIOR, L.C. O momento ‘língua portuguesa’ do Brasil. *Jornal Folha de S.Paulo*. São Paulo: 22 out. 2007, Caderno A3, seção “Tendências/Debates”. O autor é doutorando em Filosofia e Educação pela USP, jornalista, editor da revista *Língua Portuguesa* (Segmento) e autor de *A apuração da notícia*.

⁶² TEIXEIRA, J. Riqueza da língua. *Revista Veja*. Ed. 2025. São Paulo: 25 set.2007. Disponível em: < http://veja.abril.uol.com.br/120907/p_088.shtml>. Acesso em: 18 out. 2007.

⁶³ Pesquisa realizada pelo DATABERJE – Instituto Aberje de Pesquisas -, refere-se a 117 empresas classificadas entre as 500 maiores empresas do Brasil de acordo com levantamento da Revista Exame (edição 2005). Juntas empregam mais de 1 milhão de funcionários, faturaram, no ano 2004, acima de 260 bilhões de dólares. O estudo foi coordenado por Paulo Nassar, diretor-presidente da ABERJE e professor da ECA-USP, e Suzeli Figueiredo, diretora da DATABERJE e professora da FAAP. Dentre as 117 empresas, 50,4% são do ramo industrial; 41,9% são prestadoras de serviços; 5,1% são do comércio; 2,6% empresas agropecuárias. Do total da amostra 68,3% estão no Sudeste; 13,7% no Sul; 5,1% no Nordeste; 4,3% no Centro-Oeste.

profissional a objetividade eletrônica está imperando.⁶⁴

Segundo Berg⁶⁵, um gerente passa em média 75% de seu tempo diário de trabalho comunicando-se com outros profissionais, somente dedicando-se a enviar e receber mensagens. Um estudo⁶⁶ do Gartner Group⁶⁷ revela que, em média, um funcionário gasta cerca de 49 minutos por dia administrando *e-mails* (24% dispensam mais de uma hora nessa atividade). Isso não deixa dúvidas a respeito da importância da habilidade na escrita, que constitui uma das competências mais importantes no mundo do trabalho atualmente:

“Hoje, uma empresa e seus representantes não podem ser analfabetos em comunicação. Existe uma necessidade cada vez maior de as pessoas se habilitarem nessa área”, diz Paulo Nassar, diretor-executivo da Aberje (Associação Brasileira de Comunicação Empresarial)⁶⁸.

No âmbito da escrita nas empresas há uma produção abundante de textos, tais como atas, circulares, *e-mails*, ofícios, relatórios, informativos, jornais, cartazes, declarações, atestados, revistas, diplomas, diagramas, gráficos, manuais, instruções e ordens, boletins, formulários, apresentações etc. a respeito dos quais é possível perguntar quais são as formas, as funções e as condições de sua eficácia. Inúmeros são os problemas de comunicação que surgem em função de problemas na produção escrita e na leitura desses materiais.

Com isto as empresas de grande porte, adotaram novas formas de contratação de funcionários para também verificar outro quesito, antes, não relevante:

Nas grandes corporações, os testes de admissão concedem à competência lingüística dos candidatos, muitas vezes, o mesmo peso dado à aptidão para trabalhar em grupo ou ao conhecimento de matemática. Diversas pesquisas estabelecem correlações entre tamanho de vocabulário e habilidade de comunicação, de um lado, e ascensão profissional e ganhos salariais, de outro.⁶⁹

Enfim, devido ao dinamismo cultural da sociedade, em que da infra-estrutura social surgem os sistemas de símbolos, a cultura passa a ser pensada numa nova dimensão, em que é valorizada sua natureza comunicativa.

⁶⁴ Disponível em: <http://veja.abril.uol.com.br/120907/p_088.shtml>. Acesso em: 18 out. 2007.

⁶⁵ Ernesto Artur Berg é consultor de empresas, palestrante e autor de vários livros, especialista em desenvolvimento humano e organizacional. Este e outros artigos do autor encontram-se em: <<http://www.quebrandobarreiras.com.br>>. Acesso em: out. 2006.

⁶⁶ OLIVEIRA, A.P. Livre-se dos e-mails indesejáveis. Folha on-line, 25 jun. 2003. Disponível em: <<http://www1.folha.uol.com.br/folha/informatica>>. Acesso em: 07 set. 2007.

⁶⁷ Gartner Group é uma empresa de pesquisa e assessoria que ajuda mais de 10.500 empresas clientes a entender tecnologia e a desenvolver seus negócios. Suas áreas de negócio são pesquisa, consultoria, métricas, eventos e publicações. Fundada em 1979, Gartner tem sua sede em Stamford, estado de Connecticut (EUA), e conta com cerca de 4000 colaboradores, incluindo 1200 analistas e consultores, em mais de 90 lugares ao redor do mundo. No Brasil, está sediada em São Paulo, mantendo escritórios também no Rio e em Brasília.

⁶⁸ Disponível em: <<http://www1.folha.uol.com.br/folha/sinapse>>. Acesso em: 07 set. 2007.

⁶⁹ TEIXEIRA, J. Riqueza da língua. Revista *Veja*. Ed. 2025. São Paulo: 25 set. 2007. Disponível em: <http://veja.abril.uol.com.br/120907/p_088.shtml>. Acesso em: 18 out. 2007.

A seguir, comento algumas das causas e das conseqüências dos problemas na comunicação escrita nas empresas.

5. Os problemas de comunicação escrita nas empresas

O estudo dos livros didáticos (doravante LD) de RE envolve um conhecimento também do contexto da realidade atual das empresas, para melhor entendimento do vínculo entre linguagem e atividades humanas, ou seja, linguagem e sociedade:

É nisso que reside a vida da obra ideológica. Em cada época de sua existência histórica, a obra é levada a estabelecer contatos estreitos com a ideologia cambiante do cotidiano, a impregnar-se dela, a alimentar-se da seiva nova secretada. [...] Rompido esse vínculo, ela cessa de existir, pois deixa de ser apreendida como ideologicamente significativa. (BAKHTIN/VOLOCHINOV, 2004: 199).

Em virtude da já mencionada crescente importância do escrito nas organizações, a prática da produção textual não deve ser igual à concepção “no contexto empresarial, que *comunicar* significa, simplesmente, transmitir dados de um indivíduo a outro. Tal concepção, pode-se dizer, ingênua da comunicação humana [...]” (SOUZA-E-SILVA, 2001:134). Afinal, como considera Bakhtin (2004):

[...] a palavra é a arena onde se confrontam os valores sociais contraditórios. [...] a comunicação verbal, inseparável de outras formas de comunicação, implica conflitos, relações de dominação e de resistência, adaptação ou resistência à hierarquia, utilização da língua pela classe dominante para reforçar seu poder, etc. [...] Todo signo é ideológico; a ideologia é um reflexo das estruturas sociais [...]. (p. 14-15)

A intencionalidade nas comunicações empresariais muitas vezes não é aparente - está na subjetividade, na dualidade entre um discurso oral e outro escrito, pode “revelar-se”, como num exemplo relatado por Souza-e-Silva (2001). A autora refere-se a um trabalho de pesquisa desenvolvido pelo Grupo Atelier em que o objetivo era melhorar o jornal interno de uma empresa de modo a atingir o público-alvo que, de acordo com a direção, seriam os operários da linha de produção. Após análise de doze jornais feita pelos pesquisadores - para verificar a imagem que eles transmitiam da empresa -, foram feitas entrevistas com o grupo do conselho do jornal - para verificar que imagem eles tinham do jornal e da empresa -, bem como com um grupo de operários - para verificar como eles se posicionavam frente ao jornal e à empresa. A conclusão foi: “[...] o objeto jornal de empresa não foi feito para ser lido pelos operários, mas sim para legitimar a imagem da própria empresa. Ele funciona, assim, como uma peça de publicidade.” (SOUZA-E-SILVA, 2001: 137).

Nas *entrelinhas* das enunciações estão as marcas lingüísticas e também extralingüísticas que, às vezes, desvelam segundas intenções, desautorizam preconceitos, descobrem manipulações, etc. que nos faz reconhecer as responsabilidades que nos cabem nas situações vividas.

Às vezes, o recurso à linguagem empolada, como aponta Teixeira (2007)⁷⁰ em sua resenha do livro *Por que as pessoas de negócios falam como idiotas* é utilizado para “encobrir a negligência, a incompetência e até a fraude. [...] Maus resultados financeiros, demissões, produtos que falham – a embromação tenta obscurecer qualquer fato desagradável”⁷¹.

Brait, em seu artigo “*Não ler pode ser fatal*”⁷², comenta que “[...] lançar mão de metáforas, eufemismos, mistérios não implica qualidade estética. Ao contrário, pode significar uma forma de manipulação da linguagem com fins puramente retóricos ou, pior ainda, forma de dificultar o acesso às informações”. Nesse artigo, a autora faz uma análise da crônica *Exitus Letalis*, de Rubem Fonseca, que traz a dificuldade de entendimento das bulas de remédio. Num trecho, ela afirma que a crônica mostra a dificuldade de leitura e “[...] especialmente a sofisticada elaboração textual, visando salvaguardar os interesses da indústria e não a clareza de informações ao leitor. [...]”.

Além dessa pouca transparência da intencionalidade em textos empresariais, podem ser elencados diversos outros fatores da ineficiência da comunicação nas empresas: o analfabetismo funcional (segundo pesquisa do Instituto Paulo Montenegro/Ipobe, de outubro de 2004, apenas 25% dos brasileiros entre 15 e 62 anos têm domínio pleno da leitura e conseguem localizar informações dentro de um texto; os 75% restantes ou são analfabetos – 8% - , ou não conseguem dominar plenamente a escrita e a leitura – 67%); a má formação acadêmica desde o ensino fundamental até o superior na maioria das escolas brasileiras; a ausência de disciplinas ligadas aos estudos da linguagem no ensino superior nas áreas de exatas e biomédicas (matemática, química, engenharia, arquitetura, etc.); o descaso e o descuido de alguns profissionais com o uso da língua materna no desempenho de suas funções, maior valorização, interesse e empenho no conhecimento de outros idiomas, dentre outros.

⁷⁰ TEIXEIRA, J. Quando o negócio é torturar a língua. Revista *Veja*. São Paulo: 18 jul. 2007 (p.100-2).

⁷¹ WARSHAWSKY, J.; HARDAWAY, C.; FUGERE, B. *Por que as pessoas de negócios falam como idiotas?*. São Paulo: Best Seller, 2007.

⁷² BRAIT, B. Não ler pode ser fatal. *Revista Língua Portuguesa*. São Paulo: Segmento, n. 28, 2008. (p.34-5).

Paulo Botelho⁷³, em um artigo⁷⁴, comenta:

Estima-se que, no Brasil, os analfabetos funcionais somem 70% da população economicamente ativa. No mundo todo há entre 800 e 900 milhões de analfabetos funcionais. São pessoas com menos de 4 anos de escolarização; mas podem-se encontrar, também, pessoas com formação superior e exercendo funções-chave em empresas e instituições, tanto privadas quanto públicas. Elas não têm habilidades de leitura compreensiva, escrita e cálculo para fazer frente às necessidades de profissionalização e tampouco da vida sócio-cultural. A queda da produtividade provocada pela deficiência em habilidades básicas resulta em perdas e danos da ordem de US\$ 6 a bilhões por ano no mundo inteiro. Por quê? Porque são pessoas que não entendem sinais de aviso de perigo, instruções de higiene e segurança do trabalho, orientações sobre processo produtivo, procedimentos da qualidade total e negligência dos valores da organização empresarial.

Também se pode mencionar o descaso de profissionais de outras áreas com a relação da linguagem. Apresento uma situação em que questionei, via *e-mail*, em maio de 2006, ao coordenador de uma renomada instituição de cursos de engenharia, o porquê de não haver uma disciplina relacionada com linguagem no currículo. Abaixo reprodução de alguns trechos da resposta:

[...] As disciplinas (do curso de Engenharia) concentram os assuntos mais importantes e mais difíceis, por assim dizer. A formação pessoal e profissional continua por toda a vida, mas a formação técnica é concentrada no período da graduação. Habilidades de trabalho (na verdade, em empresas) são melhores desenvolvidas após a graduação. A escola não é um bom lugar para teatro. Então, o ambiente escolar não apresenta o melhor potencial para o desenvolvimento das habilidades efetivamente necessárias para o trabalho corporativo. O mesmo se aplica para a comunicação verbal e escrita. É fato que somente pessoas que sabem ler e escrever corretamente e em mais de um idioma conseguem alcançar os maiores postos nas empresas. Toda a formação necessária em português é dada pelo ensino médio. [...] embora seja muito importante para o exercício profissional, não exerce atração aos alunos de engenharia. [...] mas não vejo isso como problema, pois depois de formado é bem mais fácil acompanhar cursos de atualização profissional para melhorar essa habilidade do que encarar a matemática pesada das disciplinas de engenharia. [...] espero ter conseguido explicar.

Há dois pontos muito controversos no discurso do coordenador: “toda formação necessária em português é dada pelo ensino médio”; “[...] embora seja muito importante para o exercício profissional não exerce atração pelos alunos de engenharia”. Esses comentários representam aspectos a serem refletidos na avaliação da elaboração dos gêneros discursivos por parte de profissionais de áreas não vinculadas a linguagem e que não vêm a importância dela no desempenho de suas funções. Isso pode justificar, em parte, a ineficiência da comunicação.

⁷³ Paulo Augusto de Podestá Botelho é professor universitário e consultor de empresas para programas de engenharia da qualidade, antropologia empresarial e gestão ambiental.

⁷⁴ BOTELHO, P. A. de P. *Analfabetismo funcional*. Disponível em: <www.guiarh.com.br>. Acesso em: 21 out. 2004.

Segundo Peter Drucker⁷⁵ (1992)⁷⁶, sessenta por cento de todos os problemas administrativos resulta da ineficiência da comunicação. O uso de jargões técnicos, estrangeirismos e siglas como já mencionados, podem atrapalhar o entendimento e também desenvolvimento das atividades profissionais, conforme explica Torquato (1986):

Se o leitor desconhece o significado da sigla CIPA, por exemplo, de nada adiantará à comunicação interna de uma empresa utilizar-se dessa palavra como pista para o leitor, visando chamar a sua atenção sobre a matéria (no jornal) que, provavelmente, tratará de problemas relativos à prevenção de acidentes. (p. 27).

A solução para esses problemas foi sugerida por Robert Barrass⁷⁷ há quase trinta anos atrás na primeira edição de sua conhecida obra *Os cientistas devem escrever*⁷⁸: possibilitar aos profissionais o desenvolvimento da escrita. Desse livro, é emblemática a citação:

Não basta ensinar ciências aos cientistas. Precisamos também ajudá-los a serem eficientes como cientistas. Há uma certa ironia no fato de ensinarmos nossos estudantes de ciências e engenharia a utilizarem instrumentos e técnicas, alguns dos quais talvez nunca venham a empregar em sua vida profissional, e, no entanto, não os ensinamos a escrever – exatamente aquilo que precisarão fazer diariamente como estudantes e como administradores, executivos, dirigentes, cientistas e engenheiros.

Neste contexto, pois, quando nos colocamos à frente de uma comunicação oral ou escrita sabemos que ela nos “mostra” algo que nem sempre está explícito. Enfrentar a linguagem de várias maneiras é uma forma de refletir e conhecer mais sobre a vida, sobre o homem no mundo.

6. Organização deste trabalho

Este trabalho está dividido em quatro capítulos. O **Capítulo 1** traz a fundamentação teórica do trabalho, com os conceitos de Bakhtin e do Círculo que serão utilizados para a análise dos materiais.

O **Capítulo 2** registra a metodologia de trabalho, apresentando os critérios de seleção do *corpus* e os procedimentos de análise, bem como descreve detalhadamente esse *corpus*. Além disso, reúne os elementos do contexto desta pesquisa: as principais características dos cursos livres em geral, dos cursos livres de redação e da linguagem empresarial.

⁷⁵ O austríaco Peter Drucker (1909-2005) foi filósofo e administrador e é até hoje considerado o “pai da administração moderna”.

⁷⁶ DRUCKER, P. F. *Administrando para o futuro: os anos 90 e a virada do século*. São Paulo : Enio Matheus Guazzelli & Cia. Ltda, 1992.

⁷⁷ Robert Barrass é professor da University of Sunderland (Inglaterra), e se especializou em auxiliar alunos de graduação e pós-graduação a desenvolver suas habilidades de escrita.

⁷⁸ BARRAS, R. *Os cientistas precisam escrever*; guia de redação para cientistas, engenheiros e estudantes. São Paulo: T. A. Queiroz, Editora da Universidade de São Paulo, 1979.

O **Capítulo 3** apresenta a discussão dos dados obtidos e a análise.

Finalmente, no **Capítulo 4** são feitas considerações finais, que visam retomar a análise e, a partir dela, levantar alguns parâmetros para a elaboração de LD de cursos de RE que contribuam para a produção de obras mais adequadas para esse contexto.

CAPÍTULO 1

FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

*“É na linguagem e pela linguagem que o
homem se constitui como sujeito”⁷⁹*

O presente estudo está calcado na concepção de que a linguagem deve ser considerada em suas situações concretas de comunicação, em relação a seus processos de construção do sentido e efeitos nas interações verbais, incluindo aí materialidades tanto verbais quanto extraverbais.

A noção de gêneros discursivos e sua articulação com as atividades de comunicação escrita também fazem parte dessa concepção e nos permite compreender melhor a dinâmica de produção dos enunciados na vida real. Conforme Bakhtin (1979/2003):

[...] em qualquer corrente especial de estudo faz-se necessária uma noção precisa da natureza do enunciado em geral e das particularidades dos diversos tipos de enunciados [...] isto é, dos diversos gêneros do discurso. O desconhecimento da natureza do enunciado e a relação diferente com as peculiaridades das diversidades de gênero do discurso em qualquer campo da investigação lingüística redundam em formalismo e em uma abstração exagerada, deformam a historicidade da investigação, debilitam as relações da língua com a vida. Ora, a língua passa a integrar a vida através de enunciados concretos (que a realizam); é igualmente através de enunciados concretos que a vida entra na língua. (p.264-5).

Para desenvolver essa noção neste capítulo, iniciarei tratando das interações verbais. Além disso, definirei os termos *interação verbal*, *enunciado*, *dialogismo*, *discurso*, *gêneros do discurso*, *discurso de outrem*, *modalidade*, noções e categorias da análise dialógica do discurso, bem como os conceitos teóricos com ela compatíveis, utilizados no *corpus* estudado.

⁷⁹ BENVENISTE, E. (1995). Da subjetividade na linguagem. In: *Problemas de Lingüística Geral I*. 4.ed. São Paulo: Pontes. p.286.

1.1 Interação verbal, enunciado e dialogismo

Quando Benveniste (1966/1995: 285) escreveu: “É um homem falando que encontramos no mundo, um homem falando com outro homem, e a linguagem ensina a própria definição do homem”, defendia o fato da linguagem não ser um instrumento para o homem, uma vez que ele não a fabricou; ela é da natureza humana. Essa relação imanente entre homem e linguagem, bem como a afirmação de Benveniste, remete-nos ao conceito de dialogismo, considerado por Bakhtin e seu círculo como princípio da linguagem, conforme veremos a seguir.

Para Bakhtin/Volochinov (1929/2004), a interação verbal ocorre sempre que há a expressão de enunciados concretos em uma situação social imediata. Ela constitui, assim, “a realidade fundamental da língua” (*idem ibidem*). O fenômeno social da interação verbal pressupõe sujeitos sócio-historicamente constituídos, embora não seja entendido apenas como uma série de eventos lingüísticos e face a face:

A verdadeira substância da língua não é constituída por um sistema abstrato de formas lingüísticas nem pela enunciação monológica isolada, nem pelo ato psicofisiológico de sua produção, mas pelo fenômeno social da *interação verbal*, realizada através da *enunciação* ou das *enunciações*.[...] O diálogo, no sentido estrito do termo, não constitui, é claro, senão uma das formas, é verdade que das mais importantes, da interação verbal. Mas pode se compreender a palavra ‘diálogo’ num sentido amplo, isto é, não apenas como a comunicação em voz alta de pessoas colocadas face a face, mas toda comunicação verbal, de qualquer tipo que seja. (p.123).

A interação verbal, assim, é considerada por Bakhtin e pelo Círculo como constitutivamente dialógica. Os autores insistem nesse fato uma vez que os interlocutores de uma interação verbal são, sempre, seres sociais e, portanto, não há como não conceber esse fenômeno como um “diálogo entre discursos” (BAKHTIN/VOLOCHINOV, 1929/2004).

Logo, o dialogismo, para o autor, é princípio constitutivo da linguagem e condição do sentido do discurso:

[...] A orientação dialógica é naturalmente um fenômeno próprio a todo discurso. Trata-se da orientação natural de qualquer discurso vivo. Em todos os seus caminhos até o objeto, em todas as direções, o discurso se encontra com o discurso de outrem e não pode deixar de participar, com ele, de uma interação viva e tensa. Apenas o Adão mítico que chegou com a primeira palavra num mundo virgem, ainda não acreditado, somente este Adão podia realmente evitar por completo esta mútua orientação dialógica do discurso alheio para o objetivo. Para o discurso humano,

concreto e histórico, isso não é possível: só em certa medida e convencionalmente é que pode dela se afastar. (BAKHTIN 1975/1998: 88).

Assim o homem e a vida são marcados pelo princípio dialógico, uma vez que o homem vive em sociedade, interage com “outros” em situações sociais, e produz enunciados concretos, únicos e irrepetíveis continuamente. A interação verbal, portanto, implicada pela situação discursiva em que ocorre, provoca outros discursos, tem sentido histórico e social, aponta para outros contextos. A palavra – representada pelos enunciados –, é o elo entre o locutor e seu interlocutor.

Bakhtin/Volochinov (1929/2004) concebem o enunciado como produto de uma enunciação ou de um contexto histórico, social, cultural, etc. É nesse contexto que os interlocutores interagem verbalmente com seus enunciados de forma concreta e ativa:

[...] a enunciação é produto da interação de dois indivíduos socialmente organizados. A palavra dirige-se a um interlocutor: variará se se tratar de uma pessoa do mesmo grupo social ou não, se esta for inferior ou superior na hierarquia social, se estiver ligada ao locutor por laços sociais mais ou menos estreitos. (p.112).

Segundo Brait, é preciso considerar que os termos *enunciação* e *enunciado* têm diferentes conceitos nas diferentes teorias lingüísticas. Para Bakhtin e seu círculo:

[...] as possibilidades de leitura dos termos *enunciado*, *enunciado concreto*, *enunciação* só têm sentido na articulação com outros termos, outras categorias, outras noções, outros conceitos que, mais do que a constitutiva proximidade, lhes conferem sentido específico, diferenciado de qualquer outra perspectiva teórica. [...] exemplo: de signo ideológico, palavra, gêneros discursivos, interação, discurso, linguagem em uso, [...]. (BRAIT, 2005: 62).

“O texto em si” na teoria bakhtiniana é uma abstração, o enunciado nessa teoria é um texto trabalhado, estruturalmente pensado, considera as condições de produção, de circulação, de recepção – as esferas; a situação, o contexto, os interlocutores.

Quanto ao discurso, ou seja, “a língua em sua integridade concreta e viva” (BAKHTIN, 1998: 181), que resulta desse processo, requer, pois, compreensão responsiva ativa daquele a quem são destinados os enunciados. Essa compreensão responsiva ativa representa *uma forma de diálogo*: nela, há réplica e resposta, ao contrário de uma compreensão passiva, que exclui as duas. Além disso, o enunciado dialoga com enunciados do passado e do futuro, conforme explica Brait (2004: 40), “[...] vou me expressar num determinado gênero, mas meu enunciado, meu discurso, meu texto será sempre uma resposta ao que veio antes e suscitará respostas futuras”. O que constitui a sua dimensão é a alternância

dos sujeitos, dos falantes. Dessa maneira, não é coerente analisar um enunciado de forma descontextualizada da conjuntura cultural e social na qual ela foi constituída e está sendo interpretada por seus interlocutores.

Com isso, as interações verbais não são necessariamente harmônicas: nelas podem ocorrer conflitos, tensões, contradições, confrontos e quebras de fronteiras, coerentes com a situação sócio-histórica dos interlocutores.

Como exemplo, cito a questão da influência da hierarquia e do papel social dos indivíduos envolvidos no processo da interação em qualquer contexto, inclusive e principalmente no trabalho. Esse é um fator relevante a ser considerado, pois tem uma relação direta com o comportamento dos envolvidos. Se essa questão não for considerada, no caso de uma comunicação escrita, pode-se comprometer a aceitação e/ou o cumprimento ou não de uma ação proposta, a implantação de um projeto. Conforme Bakhtin/Volochinov (1929/2004):

Uma análise mais minuciosa revelaria a importância incomensurável do componente hierárquico no processo de interação verbal, a influência poderosa que exerce a organização hierarquizada das relações sociais sobre as formas de enunciação. O respeito às regras da 'etiqueta', do 'bem-falar' e as demais formas de adaptação da enunciação à organização hierarquizada da sociedade têm uma importância imensa no processo de explicitação dos principais modos de comportamento. Todo signo ideológico, como sabemos, resulta de um consenso entre indivíduos socialmente organizados no decorrer de um processo de interação. Razão pela qual as formas do signo são condicionadas tanto pela organização social de tais indivíduos como pelas condições em que a interação acontece. (p. 43-4).

Outro exemplo, seriam os manuais de instruções de eletrodomésticos, microcomputadores ou automóveis. Segundo Maria Inês Dolci⁸⁰ em seu artigo *Manuais amigáveis*⁸¹, “os manuais deveriam ser simples, diretos, objetivos e indicar com destaque, talvez em seu primeiro capítulo, os riscos para o consumidor contidos naquele determinado produto.”. Esses manuais possuem pouca clareza na linguagem, o que dificulta o entendimento e, conseqüentemente, justifica o baixo índice de leitura desses textos. Segundo Marcelo Fischer (gerente-geral de tecnologia de lavanderia da Brastemp), somente 20% dos consumidores brasileiros lêem os manuais antes de utilizar um produto pela primeira vez⁸².

⁸⁰ Maria Inês Dolci é coordenadora institucional da *Pro Teste* (Associação Brasileira de Defesa do Consumidor) e colunista do jornal *Folha de S.Paulo*. Mantém um blog, encontrado em: <<http://mariainesdolci.folha.blog.uol.com.br>> Acesso em: 18 mar. 2008.

⁸¹ DOLCI, M. I. Manuais Amigáveis. *Jornal Folha de S.Paulo*, 16 fev. 2008. Caderno Vitrine, p.3.

⁸² FISCHER, M. Máquinas de lavar roupas precisam de limpeza interna com água sanitária. *Jornal Folha de S.Paulo*, 21 fev. 2008. Caderno Equilíbrio, p.10.

Nesta pesquisa, a análise irá contemplar os diálogos embutidos nos livros didáticos, considerando “diálogo” como toda comunicação verbal e, neste caso específico, a comunicação escrita:

O livro, isto é, o ato de fala impresso, constitui igualmente um elemento da comunicação verbal. Ele é objeto de discussões ativas sob a forma de diálogo e, além disso, é feito para ser apreendido de maneira ativa, para ser estudado a fundo, comentado e criticado no quadro do discurso interior, sem contar as reações impressas, institucionalizadas, que se encontram nas diferentes esferas da comunicação verbal (críticas, resenhas, que exercem influência sobre os trabalhos posteriores, etc.). Além disso, o ato de fala sob a forma de livro é sempre orientado em função das intervenções anteriores na mesma esfera de atividade, tanto as do próprio autor como as de outros autores: ele decorre portanto da situação particular de um problema científico ou de um estilo de produção literária. Assim, o discurso escrito é de certa maneira parte integrante de uma discussão ideológica em grande escala: ele responde a alguma coisa, refuta, confirma, antecipa as respostas e objeções potenciais, procura apoio, etc. (BAKHTIN/VOLOCHINOV, 1929/2004: 123).

1.2 Os gêneros do discurso

Os gêneros discursivos constituem-se nas práticas sociais de linguagem. São muitos, variados, estão em nosso cotidiano, em todas as esferas de atividade humana. Conforme Brait (2002: 9), os gêneros “são, portanto, maneiras específicas de ser dos textos de determinadas esferas da atividade”.

Cada esfera elabora seus próprios “tipos *relativamente estáveis* de enunciados”, definição de Bakhtin (1979/2003) totalmente incorporada nos trabalhos de Análise Dialógica do Discurso.

Maingueneau (2005), ao discorrer sobre qual é sua abordagem de trabalho com textos em seu livro *Análise de textos de comunicação*, traz um exemplo que clarifica a noção de gêneros discursivos:

Um texto publicitário, por exemplo, não é estudado exclusivamente como um tipo de estrutura textual, uma seqüência coerente de signos verbais, nem como um dos elementos da estratégia de marketing, mas como uma atividade enunciativa ligada a um gênero de discurso: o lugar social do qual ele emerge, o canal por onde passa (oral, escrito, televisivo, ...), o tipo de difusão que implica, etc., não são dissociáveis do modo como o texto se organiza. O analista do discurso pode tomar como base de trabalho um *gênero de discurso* (uma consulta médica, uma aula de língua, um debate político na televisão, ...), ou um setor do espaço social (um serviço de hospital, um café, um estúdio de televisão, ...), ou ainda um campo discursivo (político, científico, ...); mas ele só parte de um gênero para situá-los em seus lugares, e só delimita um *lugar* para examinar que gênero(s) de discurso lhe é(são) associado(s). (p. 12).

Há um número praticamente ilimitado de gêneros discursivos, que variam em função da esfera da atividade humana, da época, da cultura e dos propósitos comunicativos. As mudanças de esferas de produção, circulação e recepção implicam o surgimento de novos gêneros. Sobre esse funcionamento dinâmico, Souza (2002), retomando Bakhtin (1981), explica:

- a) ao nascer, um novo gênero nunca suprime nem substitui quaisquer gêneros já existentes;
- b) qualquer gênero novo nada mais faz que completar os velhos, apenas amplia o círculo de gêneros já existente;
- cada gênero tem seu campo predominante de existência em relação ao qual é insubstituível;
- c) cada novo gênero essencial e importante, uma vez surgido, influencia a todo o círculo de gêneros velhos: o novo gênero torna os velhos, por assim dizer, mais conscientes, fá-los melhor conscientizar os recursos e limitações, ou seja, superar a sua *ingenuidade*;
- d) a influência dos novos gêneros sobre os velhos contribui, na maioria dos casos, para a renovação e o enriquecimento destes. (p. 102).

Para confirmar que os gêneros variam de acordo com mudanças de época, de esfera de produção, e de outras circunstâncias, pode-se citar o uso do computador, que segundo Zanoto (2005), ocasionou algumas alterações na esfera empresarial:

A comunicação via computador incorpora-se cada dia com mais intensidade às organizações. E inúmeros gêneros de textos podem circular pelo computador. Mas as comunicações de que estamos falando processam-se especialmente por *e-mail*. [...] Seguramente, nenhum outro invento da área da comunicação – imprensa, livro, rádio, televisão – alterou tanto a rotina das comunicações interpessoais e interinstitucionais, afetando de modo singular a comunicação escrita. A internet (incluída a intranet) obrigou as pessoas a escrever mais (pode-se dizer muito mais). (p. 15).

Devido às muitas alterações que ocorreram com o advento do computador, houve o surgimento de novas documentações, novos gêneros. O *Código de conduta* para os funcionários na utilização da internet, por exemplo, foi criado com o intuito de evitar futuros problemas de ordem legal (processos por assédio moral, preconceitos, pedofilia, pirataria, etc.), ou de segurança (transmissão de informações/dados confidenciais para concorrentes), ou de uso indevido (instalação, manuseio de material ou acesso a *sites* inadequados, como os de pornografia). A comunicação ficou mais ágil, a interação se digitalizou, propiciando facilidades, mas também riscos.

É inevitável, portanto, concordar com o lingüista britânico David Crystal:

Como diz o lingüista britânico David Crystal, a globalização e a revolução tecnológica da internet estão dando origem a um 'novo mundo lingüístico'. Entre os fenômenos desse novo mundo estão as subversões da ortografia presentes nos *blogs* e nas trocas de *e-mails* [...].⁸³

Refletindo essa dinamicidade de atualização dos gêneros, estão seus elementos constituintes: *conteúdo temático, estilo e forma de composição*.

O conteúdo temático não é, para Bakhtin, sinônimo de assunto simplesmente. É, antes, uma propriedade que pertence a cada enunciado como um todo, é o sentido do enunciado completo, que inclui os elementos verbais e os extraverbais de uma situação histórica concreta que deu origem ao enunciado, o seu sentido único e não reiterável: “o tema da enunciação é concreto, tão concreto como o instante histórico ao qual ela pertence.” (BAKHTIN/VOLOCHINOV, 1929/2004: 129). As formas lingüísticas compreendem a interioridade do signo: gramática, fonética, léxico, em outras palavras, os elementos verbais e as exterioridades do signo compreendem o contexto da situação histórica, a situação de comunicação propriamente, ou seja, os elementos extraverbais.

No capítulo 7, do livro *Marxismo e Filosofia da Linguagem*, que versa sobre Tema e significação na língua, encontramos uma abordagem mais detalhada sobre o tema e sua relação com a significação:

[...] não há tema sem significação e vice-versa. É impossível designar a significação de uma palavra isolada (por ex., ensinar uma língua estrangeira) sem fazer dela o elemento de um tema, isto é, sem construir uma enunciação, um exemplo [...] (p.129).

A significação envolve os elementos reiteráveis e idênticos que podem ser analisados cada vez que são repetidos; quanto ao tema, ele se relaciona com os elementos da língua e está ligado ao momento histórico do evento. Bakhtin/Volochinov questionam: quantas significações uma palavra pode ter? Inúmeras, mas só terá uma significação específica em uma situação concreta em que ela se realize.

Para exemplificar vou citar uma matéria⁸⁴, de Paulo Martins⁸⁵:

Recentemente pudemos assistir no Brasil ao caótico “apagão aéreo”. Tal expressão, para o falante do português de quaisquer dos países lusófonos – à exceção dos brasileiros -, pode soar incongruente, sem sentido, sem lógica, pois tem seu

⁸³ TEIXEIRA, J. Falar e escrever certo. Revista *Veja*. São Paulo: Abril, ed.2025. 12 jul. 2007. Disponível em: <www.veja.abril.com.br/idade/exclusivo/120907/imagens/capa308.jpg>. Acesso em: 18 fev. 2008.

⁸⁴ *Crise, Crítica e Discernimento*. In: Revista *Discutindo Língua Portuguesa*. Ano 2 Edição no.11. São Paulo: Escala Educacional. (30-2)

⁸⁵ Paulo Martins é doutor em letras clássicas pela FFLCH-USP e professor da mesma universidade.

significado associado ao uso cotidiano da língua. Assim, a falta de energia elétrica que assolou nosso país há alguns anos, por contigüidade, foi aproximada da fala de controle do tráfego aéreo. Assim, “o apagão”, que fora efetivamente o de luz, foi associado a outra carência, que era a de organização do sistema de controle de vôo e dos aeroportos brasileiros. É... A língua pode funcionar assim. Uma simples associação de significados de caráter meramente circunstancial e localizado que resume em uma só palavra um conceito, uma idéia, por vezes, complexa. (p.30)

Sendo assim, a linguagem empresarial utilizada por quem trabalha na produção ou na administração não será a mesma dos diretores, acionistas, clientes, etc. Isso revela uma preocupação com a enunciação, que impacta no efeito de sentido, na compreensão ativa do enunciado por parte do receptor Bakhtin/Volochinov (1929/2004):

Entre as formas de comunicação (por exemplo, relações entre colaboradores num contexto puramente técnico), a forma de enunciação (“respostas curtas” na “linguagem de negócios”) e enfim o tema, existe uma unidade orgânica que nada poderia destruir. Eis porque a classificação das formas de enunciação deve apoiar-se sobre uma classificação das formas de comunicação verbal. Estas últimas são inteiramente determinadas pelas relações de produção e pela estrutura sócio-política. (p.43).

O estilo da linguagem, também ligado no todo de cada enunciado em particular, reflete o uso dos recursos da língua, ou seja, a “seleção dos recursos lexicais, fraseológicos e gramaticais” (BAKHTIN, 1979/2003: 261). Conforme Brait (2006):

O estilo pode ser definido como o *conjunto dos procedimentos de formação e de acabamento do homem e do seu mundo*. Um grande estilo representa uma visão de mundo e depois um meio de elaborar um material. (p.87-8).

Cada enunciado, de acordo com a esfera de comunicação, reflete a individualidade de quem fala ou escreve, possui um estilo individual. Entretanto, Bakhtin (1979/2003) considera que nem todos os gêneros são propícios ao estilo individual. Como exemplos, mencionam os que requerem forma padronizada como os documentos oficiais. De qualquer modo, é importante ressaltar que, para esse autor, o estilo também é “uma construção dialógica, sociológica e ideológica” (SOUZA, 2002: 123).

A forma composicional refere-se à estruturação, à organização, à construção de cada texto ou enunciado como um todo, considerada a situação de interação. Fiorin (2006) explica e exemplifica de forma clara:

A construção composicional é o modo de organizar o texto, de estruturá-lo. Por exemplo, sendo a carta uma comunicação diferida, é preciso ancorá-la num tempo, num espaço e numa relação de interlocução, para que os dêiticos usados possam ser compreendidos. É por isso que as cartas trazem a indicação do local e da data em que foram escritas e o nome de quem escreve e da pessoa para quem se

escreve. (p. 62).

Quanto maior for o conhecimento do repertório de gêneros, melhor será a construção de enunciados e a interação discursiva em diferentes situações e esferas, ou seja, melhor mobilidade e interação o homem terá com o seu meio.

No entanto é necessário utilizá-los de forma criteriosa, considerar os elementos que compõem o conceito de gênero do discurso como foi concebido, ou seja,

[...] a partir de uma concepção histórica, cultural, social de linguagem, pensar a língua com discurso, pensar a língua em uso, e as atividades humanas como esferas às quais estão circunscritos constitutivamente determinados gêneros. Portanto, formas de produção, formas de circulação e formas de recepção são elementos que estarão definindo os estudos dos gêneros. (BRAIT, 2004:38).

Por isso, ao propor a análise dos enunciados nos LDRE, considerando os constituintes do gênero, busco verificar as relações desses enunciados com os gêneros discursivos empresariais apresentados.

1.3 As formas de presença do outro nos discursos das autoras

O discurso de outrem é o discurso citado em outro discurso, ou, em outras palavras, é a incorporação, pelo enunciadador, de outras vozes, outros discursos no próprio enunciado: “é o *discurso no discurso*, a *enunciação na enunciação* [...]” (BAKHTIN/VOLOSHINOV, 1929/2004: 144).

Para Brait (2001), na obra do autor russo, “o percurso para a construção do conceito de ‘outro’ está [...] totalmente ancorado na dimensão dialógica [da linguagem].” E a incorporação desse “outro” reflete diretamente no discurso e no receptor, conforme considera Brait (*op.cit.*):

Ao trabalhar de forma pioneira o discurso citado enquanto *enunciação na enunciação*, *reação da palavra à palavra*, *discurso no discurso*, *recepção ativa do discurso de outrem*, o teórico [Bakhtin] dá continuidade à configuração do ‘outro’ e sua participação na constituição do sujeito e das entidades, surpreendendo-o enquanto discurso presente no discurso, uma forma de heterogeneidade mostrada e que aponta para dois ângulos: o ‘outro’ enquanto discurso e o ‘outro’ enquanto receptor. (p. 11-2).

As formas de inserção do discurso de outrem impactam na sua recepção ativa, “que é fundamental também para o diálogo” (BAKHTIN/VOLOCHINOV, 1929/2004:146). Essas

formas devem considerar a pessoa a quem estão sendo dirigidos os enunciados, e utilizar-se dos elementos verbais da língua em uso na sociedade para construir o discurso. Esses elementos variam de acordo com a época, grupos sociais, contexto, país, língua, cultura, etc., conforme já mencionei. Afinal, segundo Bakhtin/Volochinov (1929/2004), as formas de transmissão do discurso de outrem não podem ser separadas do contexto narrativo, erro que o autor atribui à grande parte dos pesquisadores. Além disso, há que se considerar também a interação entre o discurso construído por um interlocutor e o uso que faz do discurso de outrem, em outras palavras, “o discurso a transmitir e aquele que serve para transmiti-lo.” (BAKHTIN/VOLOCHINOV, 1929/2004: 148).

De que forma, porém, se insere o discurso do outro nos enunciados? Bakhtin define duas orientações:

- a) aquela em que o discurso citado é nitidamente marcado - estilo linear de citação;
- b) aquela em que não há separação nítida entre o discurso citado e o narrativo - estilo pictórico.

Brait (2001) mostra que Bakhtin e Voloshinov, em *Marxismo e filosofia da linguagem*, voltam-se para o “estudo do *discurso citado*” (p. 11), considerado geralmente como

um problema específico de sintaxe, afirmando que a dimensão escolhida deve ser observada de uma perspectiva enunciativo-discursiva, ou seja, a questão do *discurso citado*, dos esquemas lingüísticos conhecidos como discurso direto, discurso indireto e discurso indireto livre, deve ser tratada de maneira diferente das abordagens gramaticais ou estilísticas: suas modificações variantes encontradas na língua (p. 11).

Bakhtin/Volochinov (1929/2004) enumeram diversas formas de transmissão do discurso de outrem, que se encontram ora na gramática e ora na estilística (p. 155). Cada uma delas tem uma função que caracteriza o objeto do discurso e também se relaciona com o próprio falante: “sua maneira de falar, [...], seu estado de espírito [...], sua capacidade ou incapacidade de exprimir-se bem, etc.”(p.160).

Brait (1994) já havia, por sua vez, discutido questão da inserção do discurso de outrem, em *As vozes bakhtinianas e o diálogo inconcluso*:

Tanto as palavras quanto as idéias que vêm de outrem, como condição discursiva, tecem o discurso individual de forma que as vozes – elaboradas, citadas, assimiladas ou simplesmente mascaradas – interpenetram-se de maneira a fazer-se ouvir ou a ficar nas sombras autoritárias de um discurso monologizado. (p. 14-5).

Para a autora, assim como para o círculo bakhtiniano, não é possível delimitar somente ao discurso direto, indireto e indireto livre ou pelo uso das aspas “a combinação e transmissão das vozes discursivas” (p. 23) uma vez que “a língua elabora meios mais sutis e mais versáteis para permitir ao autor infiltrar suas réplicas e seus comentários no discurso de outrem” (BAKHTIN/VOLOSHINOV, 1929/2004: 150). A lingüística, para Bakhtin (1979/2003: 324), “estuda apenas as relações entre os elementos no interior do sistema da língua, mas não as relações entre os enunciados e nem as relações dos enunciados com a realidade e com a pessoa falante (o autor)”. É nesse sentido que Brait (1994) atribui à análise do discurso, pela sua capacidade interdisciplinar, o campo adequado para o estudo das “gradações quase infinitas existentes entre o conceito de palavra alheia ou apropriada” (p. 25), estabelecidas na dimensão dialógica da enunciação. As relações dialógicas são assim explicadas por Brait (1994):

Elas [as relações dialógicas] constituem uma classe específica de relações entre sentidos, cujos participantes podem ser unicamente enunciados completos, ou vistos como completos, e por trás dos quais estão os sujeitos discursivos. Conseqüentemente, a compreensão de um enunciado é sempre dialógica, pois implica a participação de um terceiro que acaba penetrando o enunciado na medida em que a compreensão é um momento constitutivo do enunciado, do sistema dialógico exigido por ele. (p. 25)

Nos LDRE analisados, a forma mais comum de verificar a *presença do outro* nos discursos das autoras é por meio do discurso direto (abordarei este assunto no *Capítulo 3*, item 3.6), em que as marcas lingüísticas estão em evidência, o que é proposital. É certo que a “palavra” está sempre carregada de um conteúdo e de um sentido ideológico, ela não é neutra dentro de um enunciado, então não há como ignorar a intencionalidade do autor de didáticos ao fazer uma citação: validar suas orientações sobre produção de textos reportando-se a exemplos de autores renomados, o que atribuirá credibilidade ao seu trabalho. Isso vai ao encontro do que afirma Bakhtin/Volochinov (1929/2004):

[...] é importante levar sempre em conta a posição que um discurso a ser citado ocupa na hierarquia social de valores. Quanto mais forte for o sentimento de eminência hierárquica na enunciação de outrem, mais claramente definidas serão as suas fronteiras, e menos acessível será ela à penetração por tendências exteriores de réplica e comentário. (p. 153).

O discurso do outro quando aparece por meio de uma citação podemos transmiti-lo, conforme Bakhtin, 1979/2003: “em tons irônicos, indignados, simpáticos, reverentes [...] – as entoações expressivas. Tudo isso se verifica, antes de tudo, onde o discurso do outro (ainda que seja uma palavra que aqui ganha força de um enunciado pleno) é citado textualmente e

destacado com nitidez (entre aspas): os ecos da alternância dos sujeitos do discurso e das mútuas relações dialógicas aqui se ouvem nitidamente.” (p.299)

Com base no exposto, irei analisar as formas de presença de *outros* nos discursos dos LDRE selecionados, com o intuito de entender as relações dialógicas que as autoras dessas obras buscaram estabelecer. Os enunciados concretos que circulam nas empresas trazem “discursos” de pessoas envolvidas/inseridas no contexto das atividades profissionais, o que precisaria ficar claro para os alunos que procuram melhorar sua produção textual no trabalho.

A implantação de um programa em uma empresa, por exemplo, pode gerar uma série de escritas que evidenciem os discursos de autoria e de autoridade nesse processo: “[...] de acordo com o Sr. XX – *Chef Office Executive*, sediado na matriz em Los Angeles, nos Estados Unidos, a implantação desse sistema trará para a nossa organização uma série de benefícios...”. Esse tipo de recurso à voz de autoridade tem o objetivo de obter maior aderência ao programa.

Dessa forma, acredito que saber identificar as formas e o impacto da *presença do outro* no(s) enunciado(s) é uma das alternativas de entender/conscientizar-se sobre as possibilidades que podem marcar e legitimar as relações de poder, da ideologia, dos valores no mundo empresarial-corporativo.

1.4 A modalidade e a injunção

A modalidade e a injunção foram fenômenos que se destacaram no *corpus* em uma pré-análise das especificidades discursivas constitutivas nos livros didáticos. Os LDRE circulam os conteúdos e também os discursos das autoras, em que suas crenças, valores, conhecimentos e intenções, ficam perceptíveis pelo uso das modalidades. As injunções parecem buscar, de modo mais ou menos impositivo, sistematizar séries de regras, estratégias, passos (no caso dos enunciados didático-explicativos) ou levar o aluno a fazer algo (no caso dos enunciados de atividades).

Para desenvolver as reflexões sobre a modalidade, baseio-me em Neves (2006), que anuncia, na introdução de seu livro, que os estudos sobre as modalidades são diversos, e que a conceituação não compreende somente “o significado das expressões modalizadas, mas, ainda, a delimitação das noções inscritas no domínio conceptual implicado” (NEVES, 2006:

151). Embora a autora (2006: 11) trabalhe a partir de outro lugar teórico em relação a Bakhtin e o Círculo, voltando-se mais aos aspectos pragmáticos da linguagem (e não em termos de situação discursiva como o autor a entende), é possível relacionar alguns dos seus conceitos com os quais estamos trabalhando, como, por exemplo, os processos de constituição do enunciado, a gramática que organiza as relações textuais e contribui para a atribuição de sentidos que se dá na interação.

Neves afirma que a modalização traz a proposição no enunciado e, estando diretamente ligada à escolha do falante, é uma forma de interação:

a proposição já nasce submetida ao julgamento do falante, que a modela, modeliza, modula e modaliza, segundo suas crenças, suas convicções, seus conhecimentos, sua inserção na sociedade normatizada, sua visão de mundo, etc., já que é de línguas naturais – e em uso – que se trata. [...] Se é de interação que se fala, a modalização do enunciado é um processo naturalmente implicado, dada a premissa da existência de um conjunto de relações entre o locutor, o enunciado e a realidade objetiva. (2006: 12).

A origem das modalidades encontra-se na Lógica, conforme apresentadas por Aristóteles. Assim, falar de modalidades, *a priori*, conforme Neves (2006: 155), “é falar de conceitos lógicos, como ‘possibilidade’ e ‘necessidade’”.

Os objetivos dos estudos da modalidade no campo da Lógica e no campo da Lingüística são diferentes. Enquanto no primeiro campo os focos são as questões ou valores de verdade ou não, das preposições nos enunciados de uma ciência, o segundo “parece considerar as expressões de atitudes do falante como principal meio de expressão da modalidade nas línguas naturais” (*op. cit.*, p.157). Essa afirmação, porém, é controversa. Conforme Neves (2006), as pesquisas têm mostrado que os domínios da Lógica e da Lingüística são inseparáveis, apesar do trabalho de alguns lingüistas em buscar diferenciar a modalidade lingüística da modalidade lógica:

Coquet (1976) invoca Benveniste, que considera possibilidade e necessidade como as duas modalidades fundamentais, tanto em Lingüística quanto em Lógica, mas diz que ele não esclarece a razão pela qual essas duas modalidades são primordiais em Lingüística, dizendo apenas que a categoria lingüística da modalidade compreende inicialmente os dois verbos *poder* e *dever*, e não mostrando como fazer a ligação entre o modelo lógico, de vocação universal, e o modelo sintático, relativo e aparentemente fortuito. Pelo contrário – aponta Coquet – o que Benveniste diz leva a duvidar fortemente do caráter primordial, em lingüística francesa, das duas modalidades do poder e do dever. (p.157).

Ainda segundo Neves (2006: 154), “psicologismo à parte, entretanto, os

modalizadores – e a própria modalidade de ato de fala, ou seja, o tipo frasal – são usados na interação verbal, em princípio, para exprimir o ponto de vista do enunciador”.

No campo da Lingüística, podemos dizer que a modalidade faz parte da Nova Retórica, que define as intencionalidades como foco maior de atenção:

[...] Assim, a Velha Retórica deixa de ser uma forma de estudar ou ensinar os enfeites dos discursos para reaparecer sob a forma da Nova Retórica em que os textos e os discursos são enfrentados como ‘não-transparentes’, ‘não-neutros’, mas como entidades mobilizadoras de estratégias de argumentação, de persuasão, de ambigüidade, mesmo nos lugares menos esperados. (BRAIT, 2004: 40).

“ [...] dentro da complexidade do conceito de língua, e especialmente de linguagem, há algumas dimensões institucionalizadas que, atravessando cada uma dessas posições, atuam como se fossem constitutivas de uma língua verdadeira, determinando comportamentos, atitudes, posturas explicitadas, e transformando-se em objetos de consumo amplamente aceitos.” (BRAIT, 2000: 333).

Neves (2006: 156) retoma Mainguenu (1990: 180)⁸⁶ que, sob ponto de vista lingüístico, define modalidade como a relação estabelecida entre o enunciado e o seu enunciador⁸⁷.

[...] todo enunciado possui marcas de **modalidade**; tais marcas podem se restringir ao modo verbal (o indicativo, o subjuntivo especialmente), o qual indica a atitude do enunciador face ao que diz, ou a relação que o enunciador estabelece com o co-enunciador por meio de seu ato de enunciação. O fato de todo enunciado ter um valor modal, de ser **modalizado** pelo enunciador, mostra que a palavra só pode representar o mundo se o enunciador, direta ou indiretamente, marcar sua presença através do que diz. (MAINGUENEAU, 1998/2005: 107).

Quanto aos tipos de modalidade, “necessidade” e “possibilidade” são distintas, conforme relata Neves (2006), mas não são independentes e se resolvem em subcategorias modais, que são:

A modalidade alética, ou lógica, está exclusivamente relacionada com a verdade necessária ou contingente das proposições. ‘A água **pode** ser encontrada em estado sólido, líquido ou gasoso’.[...] tem relação com o mundo ontológico, refletindo a escala lógica que vai do necessário ao impossível, passando pelo possível e pelo contingente. [...] é dificilmente detectada nas línguas naturais [...] É muito improvável que um conteúdo asseverado num ato de fala seja portador de uma verdade não filtrada pelo conhecimento e julgamento do falante.

A modalidade epistêmica está relacionada com a necessidade e possibilidade epistêmica, que so expressas por proposições contingentes, isto é, que dependem de como o mundo é. O conhecimento do falante sobre o mundo é representável como um conjunto de proposições. Uma proposição *p* é epistemicamente necessária se *p* for acarretada por aquilo que o falante sabe sobre o mundo, e uma proposição *p* é epistemicamente possível se *p* for compatível com aquilo que o falante sabe sobre o mundo. ‘La fora, o sol da tarde **pode** estar dourando tudo’.

⁸⁶ MAINGUENEAU, D. *Éléments de linguistique pour le texte littéraire*. Paris : Bordas, 1990.

⁸⁷ Essa definição encontra-se também em Mainguenu (1998: 107).

A modalidade deôntica está relacionada com obrigações e permissões. Uma proposição *p* é obrigatória se não é permitido que *p*, e é permitida se não é obrigatório que *p*: ‘Ángela, é preciso tomar cuidado e não exagerar: você não **deve** estragar Mário’.[...] a modalidade deôntica está condicionada por traços lexicais específicos ligados ao falante ([+controle]) e, de outro lado, implica que o ouvinte aceite o valor de verdade do enunciado para executá-lo.

A modalidade bulomaica ou volitiva, diz respeito à necessidade e a possibilidade, relacionadas aos desejos do falante (no fundo, uma necessidade deôntica): ‘Desta vez o título **deve** ser nosso’

A modalidade disposicional ou habilitativa, refere-se a disposição, habilitação, capacitação (no fundo, uma possibilidade deôntica): “Os *reimplantes* são *completados*. *A Criatura, mesmo renga, pode andar*” (p.159-161).

Embora a autora cite vários autores, como Ducrot (1993), Stephany (1993), Kiffer (1987), Benveniste (1970), Lyons (1977), Palmer (1986), Goossens (1985), Perkins (1983), Wright (1951) e Klinge (1996), com suas respectivas considerações, propostas em relação aos tipos de modalidade, ela afirma que:

em resumo, pode-se dizer que os tipos de modalidade tradicionalmente reconhecidos são um tanto diferentes nos diferentes autores, mas podem, na verdade, ser resumidos na distinção genérica entre modalidade epistêmica e não-epistêmica (de raiz: deôntica e dinâmica). (p.162).

Na análise do *corpus*, focarei a modalidade epistêmica e a modalidade deôntica. Neves (2006: 167-8) afirma que essas modalidades podem ser expressas:

- a) por verbos auxiliares modais: dever, poder, precisar, etc.;
- b) por verbos de significação plena indicador de opinião, crença ou saber: achar, acreditar, etc.
- c) por advérbios, podendo associar-se um verbo modal: provavelmente, obrigatoriamente, certamente, etc.;
- d) por adjetivos em posição predicativa: “É **impossível** que o Brasil não tome conhecimento dessa situação”;
- e) por verbos de atitude proposicional: crer, duvidar, etc.;
- f) por um substantivo: “O homem deve pensar e trabalhar muito, está é a minha **opinião**” ;
pelas próprias categorias gramaticais (tempo, aspecto, modo) do verbo da predicação: “E a reunião ficaria nisso”.

Especialmente sobre a, injunção, ou frase injuntiva, sabe-se que, em termos genéricos, é aquela que “exprime uma ordem, dada ao falante, para executar (ou não executar) tal ou tal ação” (DUBOIS et al., 1973/1993: 346), cujas formas verbais características são o imperativo e o infinito não flexionado com valor de imperativo. A injunção foi um dos fenômenos que se destacaram no *corpus*, conforme veremos no *Capítulo 3*.

No capítulo seguinte, apresentarei a metodologia adotada para a análise.

CAPÍTULO 2

METODOLOGIA

Conforme registrado na *Introdução*, a metodologia usada para viabilizar esta pesquisa será pautada pela proposta metodológica bakhtiniana para o estudo da linguagem (BAKHTIN/VOLOCHINOV, 1929/2004:124), a partir de uma perspectiva sócio-histórica.

Os discursos que atravessam o indivíduo ao longo de sua vida formam a sua consciência, e o mundo que a ele se revela se apresenta pelos discursos que ele assimila, formando seu repertório de vida. Com isso, não se pode considerar que o ser humano seja um mero reprodutor de discursos. Essa relação dialógica na linguagem possibilita a ele, ainda que influenciado pelo meio, voltar-se sobre o mesmo para transformá-lo.

Os LDRE são suportes dos discursos dos autores. Para analisar esses discursos, é necessário considerar os traços que permitem reconhecer a intencionalidade objetivada pelo texto, pelo discurso produzido pelo enunciador e pelo locutor por ele instituído, e a manipulação que esse enunciador pretende exercer sobre o destinatário do discurso.

Como *corpus* para a minha análise, conforme já registrado, selecionei os livros didáticos de dois cursos de RE, um ministrado por mim na rede Senac no período de 2001 e 2002, e outro ministrado em outra instituição por outro professor em 2006. Serão focos da investigação, como já mencionei, os seguintes aspectos: a seleção e o modo de apresentação dos conteúdos; a construção dos discursos do autor didáticos; e a seleção e o tratamento dos gêneros discursivos da esfera do trabalho abordados nos respectivos livros didáticos, bem como as formas de presença do outro nos discursos das autoras, com o objetivo de contribuir para os estudos da linguagem que se voltam para o mundo corporativo, para a linha de pesquisa *Linguagem e trabalho*.

A seguir, detalho a esfera em que esse material didático circula e descrevo o meu *corpus*, além de resgatar o contexto dos cursos ministrados por mim no período referido.

2.1 O contexto da pesquisa: detalhamento

2.1.1 Os cursos livres

Os cursos livres são programas educacionais destinados ao desenvolvimento de competências para o trabalho, dispensam autorização de funcionamento, conferem certificado, não possuem regulamentação específica e não são fiscalizados pelas Secretarias de Educação (Estaduais e Municipais) ou pelo MEC (Ministério da Educação e Cultura):

Os cursos que não oferecem habilitação oficial (certificados reconhecidos pelas autoridades educacionais) são considerados 'cursos livres'; geralmente são cursos de idiomas ou de treinamento sobre assuntos específicos, ministrados presencialmente ou à distância (vídeo, televisão, CDs, internet). A instalação de Cursos Livres carece, tão somente, da existência de um Contrato Social registrado em Cartório de Registro de Títulos e Documentos e as licenças de funcionamento (como uma empresa de prestação de serviços) federais (CNPJ, INSS) e municipais (cadastro na Prefeitura).⁸⁸

Em contrapartida, mesmo sem receber uma “habilitação oficial”, o consumidor tem seus direitos de aprendizagem assegurados pela Lei nº 12.281/89 com base no contrato firmado com o fornecedor, no caso a entidade educacional. Segundo o Procon (órgão de proteção ao consumidor):

[...] embora o Código de Defesa do Consumidor - Lei Federal nº 8.078/90, já assegure ao consumidor que o fornecedor não poderá concluir, alterar ou rescindir o contrato de maneira unilateral, ou exigir obrigações consideradas iníquas, abusivas, ou que coloquem o consumidor em desvantagem exagerada (art. 51), a lei paulista veio dar tratamento específico aos contratos de prestação de serviços contínuos [...] que envolvem prestações de trato sucessivo, que se prolongam no tempo. São exemplos de tais contratos [...] os cursos livres, etc.⁹⁰

Os cursos livres podem ser presenciais ou *on-line*, ministrados via internet, e vêm apresentando, nas duas modalidades, grande crescimento nos últimos anos, dada a necessidade de atualização constante dos profissionais.

⁸⁸ Disponível em: <<http://www.conteudoescola.com.br/site/content/view/65/61/>> . Acesso: 23 jun. 2006

⁸⁹ Essa lei entrou em vigor no dia 22 de fevereiro de 2006 no estado de São Paulo.

⁹⁰ Disponível em: <<http://www.procon.sp.gov.br>> . Acesso em: 07 set. 2007.

2.1.2 Os cursos livres de redação empresarial

Os cursos livres de RE presenciais (contexto desta pesquisa) são ministrados nas próprias instituições educacionais, consultorias de treinamentos ou hotéis. Têm curta duração, pois se desenvolvem em uma carga horária de oito a dezesseis horas. Geralmente abordam temas gramaticais e a redação empresarial.

Esses cursos são, geralmente, oferecidos por instituições de renome, como *Senac*, *FGV*, *ESPM* ou Empresas de consultorias particulares, como *Catho*, *Intergração*, *Serifa*, *Scritta*, Instituto Reinaldo Passadori, dentre outras. Além desses, há também os cursos de *gurus* da redação empresarial, como Íris Gardino, Stefi Maerker, ou *gurus* de redação em geral, que focam especialmente gramática, como *Pasquale Cipro Neto*, o mais conhecido desse grupo.

2.1.3 Os livros didáticos de cursos de RE

O livro didático nesta pesquisa é considerado como um suporte material, ou seja, ele representa um meio/veículo em que os conteúdos, discursos irão circular.

Livros didáticos, segundo Chopin⁹¹, são aqueles que:

[...] se destinam sempre a uma disciplina, a um nível, a uma série ou a um grau e se referem a um programa preciso. O manual apresenta, então ao aluno o conteúdo desse programa, segundo uma progressão claramente definida e sob a forma de lições ou unidades. Essas obras são sempre concebidas para um uso tanto coletivo (em sala de aula, sob a direção do professor) e individual (em casa) (*apud* BATISTA⁹², p.545).

Os livros didáticos geralmente se dividem em capítulos que, por sua vez, se desenvolvem a partir de um texto didático explicativo (bem breve) sobre cada gênero do discurso empresarial ou tópico gramatical abordado e textos-modelares, seguidos de atividades. Na maioria das vezes, os textos modelares não são autênticos – são produzidos com finalidades didáticas. As atividades também costumam ser estruturais, baseadas em repetição e exercitação.

⁹¹ CHOPIN, A. (1992). *Les manuels scolaires, histoire et actualité*. Paris: Hachette Éducation.

⁹² BATISTA, A. A. G. "Um objeto variável e instável: textos, impressos e livros didáticos." In: ABREU, M. *Leitura, história e história da leitura*. Campinas, São Paulo: Fapesp/Mercado de Letras, 1999. p.529-575.

2.1.4 Os autores de livros didáticos de RE

Os autores de livros didáticos de RE algumas vezes são pesquisadores que, em suas dissertações ou teses, trabalharam com redação empresarial e publicam seus trabalhos. Normelio Zanotto é um desses casos. Graduado em Letras Português/Francês pela Universidade de Caxias do Sul (1970) e doutor em Línguas Modernas pela Universidad Del Salvador (2004), atualmente é professor titular da Universidade de Caxias do Sul. É autor do livro *E-Mail e Carta Comercial: estudo contrastivo de gênero textual*⁹³. Outro autor com esse perfil é João Bosco Medeiros, licenciado em Filosofia, pós-graduado em Literatura Brasileira e mestre em Letras pela Universidade de São Paulo (USP). É professor de Técnicas de Redação e Literatura Brasileira e é autor do livro *Redação empresarial*.

Outras vezes, os autores de materiais didáticos de RE são profissionais que trabalham/trabalharam durante muito tempo na área administrativo-corporativa de empresas e seus livros refletem a visão e a experiência que eles têm/tiveram da produção de texto empresarial. Nem sempre são especialistas em linguagem, mas sim em administração. Manuela M. Rodriguez, por exemplo, nascida em Salamanca (Espanha) e naturalizada brasileira, foi, durante 30 anos, secretária executiva de grandes corporações. Há 20 anos ministra palestras em eventos, universidades e empresas sobre a área de comunicação e atualização de redação comercial. Além disso, é professora nos cursos de Atualização para Secretárias e Comunicação Empresarial, além de ensinar espanhol na UNIFAI – Centro Universitário Assunção, nos cursos de Secretariado Executivo e Turismo. É autora de diversos livros de redação empresarial, dentre eles: *Manual de modelos de cartas comerciais*, *Comunicação & objetividade* e *Comunicação & correspondência moderna*.

Um terceiro grupo de autores desse tipo de material é composto por consultores administrativos ou prestadores de serviços ligados a consultorias particulares de treinamento em Administração. Nesse grupo, registramos, como exemplo, Gustavo Gomes de Matos. Jornalista, pós-graduado em Administração de Recursos Humanos (PUC-RJ) e especializado em Economia (UERJ), é consultor de comunicação empresarial e marketing institucional para empresas do setor privado. Foi professor da Universidade Castelo Branco (1998 a 2001) nas disciplinas de Teoria da Comunicação, Assessoria de Imprensa, Ética e Legislação no

⁹³ ZANOTTO, N. . *E-mail e carta comercial: estudo contrastivo de gênero textual*. Rio de Janeiro: Lucerna/EDUCS, 2005.

Jornalismo, Introdução ao Jornalismo e História do Jornalismo. Editor, redator e jornalista responsável, por mais de 10 anos, do jornal SENAI BRASIL. É autor do livro *Comunicação sem complicação – Como simplificar a prática da comunicação nas empresas*. Dessa linhagem de autores, consta também José Antônio Rosa, jornalista com mestrado em Administração de Empresas, consultor de grandes corporações nas áreas de administração e comunicação. É autor de inúmeros livros, dentre os quais destacamos *Redigir & convencer*, em parceria com Edméa Garcia Neiva, graduada em Latim/Português e pós-graduada em Marketing, atualmente dedicando-se apenas a cursos na área de redação e gramática. Também Miriam Gold figura nesse conjunto. É formada em letras vernáculas pela UFRJ e pós-graduada em língua portuguesa e lingüística do texto, em educação e qualidade na empresa e em teoria psicanalítica. Ministra palestras e treinamentos por todo o Brasil, além de prestar consultoria a grandes empresas. Seu livro de maior sucesso é *Redação empresarial*. Outro exemplo é Carlos Pimentel, pós-graduado em Literatura Brasileira pela UERJ, professor de Comunicação Empresarial e consultor em várias empresas, órgãos governamentais e entidades em todo o Brasil. É autor de *Português descomplicado* e *A nova redação empresarial e oficial*.

Há ainda um quarto grupo de autores, que, vinculados a uma instituição educacional, desenvolvem materiais específicos para os cursos oferecidos por essas entidades (ora organizados como apostilas, ora publicados como livros). Têm, na grande parte das vezes, formação acadêmica específica na língua que ensinam. Entretanto, esses autores acabam não tendo destaque como autores propriamente. A instituição é que acaba aparecendo como “autora” do material (figura, na capa, juntamente com o título, apenas o logotipo da entidade). Esses autores passam a assumir a função de editores do material e não de autores, embora sejam eles os elaboradores dos conteúdos.

Finalmente, há um grupo de autores que trabalha especificamente com a linguagem em uma determinada área profissional. Desse grupo, faz parte Adalberto J. Kaspar, que se dedica à linguagem na área jurídica. Formado em Letras Clássicas e Ciências Jurídicas e Sociais pela UFRGS, é professor aposentado da UFRGS, onde lecionou as disciplinas de Redação e Expressão em Língua Portuguesa e Língua Latina. Leciona a disciplina de Linguagem Jurídica na Escola Superior da Magistratura (TJRGS/AJURIS), na Fundação Escola Superior do Ministério Público (PA/RS) e na Fundação Escola Superior da Magistratura do Trabalho do Rio Grande do Sul (FEMARGS). Ministra, também, cursos

livres de Linguagem Jurídica e de Linguagem Jurídico-Administrativa junto a organismos judiciários e legislativos, e a profissionais em geral que lidam com matéria jurídica. É autor, dentre outros, dos livros *Correspondência empresarial, Português para profissionais atuais e futuros, O verbo na linguagem jurídica e Redação oficial: normas e modelos*.

2.2 O corpus desta pesquisa

2.2.1 As obras pesquisadas e os livros didáticos selecionados

As obras pesquisadas, ou seja, os materiais didáticos dos cursos de RE, foram os seguintes:

Grupo 1: (Materiais de cursos de RE ministrados no Senac pela pesquisadora no período de 1997 a 2002)

Apostilas

BONIN, Viviane Perotti. *Redação empresarial para secretárias*. Curitiba: Senac. Utilizada em cursos abertos nas unidade do Senac Curitiba: Centro e Portão (em 2001 e 2002).

PEREIRA, Lucilia. *Redação e comunicação empresarial*. Ponta Grossa/PR: Senac, 2002. Curso *in-company* (Batávia) com 12 horas de duração e 15 participantes.

PEREIRA, Lucilia. *Redação empresarial*. Ponta Grossa/PR: Senac, 2002. Curso *in-company* (Rondonorte).

PEREIRA, Lucilia. *Redação empresarial*. Curitiba: Senac, 2001. Curso para a empresa Copel (Companhia de Energia Elétrica do Paraná) nas dependências do Senac.

PEREIRA, Lucilia. *Redação empresarial. Estilos de correspondências*. Curitiba: Senac, 2001. Desenvolvida para cursos livres, a partir da apostila da Copel.

SENAC. *Comunicação empresarial. Técnico em secretariado*. São Paulo: Senac – Centro de Tecnologia em Gestão de Negócios. Utilizada na Unidade do Senac Guarulhos (em 1997 e 1998).

SENAC. *Comunicação empresarial*. São Paulo: Senac – Centro de Tecnologia em Gestão de Negócios. Utilizada em cursos abertos e técnicos da unidade do Senac Vila Prudente/SP (no período de 1998 a 2000).

Livro

SENAC. *Redação empresarial*. Rio de Janeiro: Senac Nacional, 1997.

Grupo 2: (Materiais de Cursos de RE ministrados em outras entidades e por outros docentes em 2006 e 2007)

Livros

NADÓLSKIS, Hêndricas. *Normas de comunicação em língua portuguesa*. 24.ed. São Paulo: Saraiva. 2006. Utilizado no curso de *Redação Comercial Moderna* ministrado em 04 e 05 de dezembro de 2006 pela profa. Íris Gardino, da *Integração – Escola de Negócios*, com carga horária de 16h.

GRION, Laurinda. *Redação e gramática para o mundo empresarial*. São Paulo: Grion. 2006. Utilizado no curso de *Redação empresarial* ministrado em 11 de novembro de 2006 pela profa. Laurinda Grion, com carga horária de 8h.

ABREU, Antônio Suárez. *Curso de redação*. 12.ed. São Paulo: Ática. 2006. Utilizado no curso de *Qualidade em comunicação escrita para gestores*, nas unidades do Senac – SP, com carga horária de 16h.

Dentre os materiais didáticos levantados inicialmente (apostilas e livros), foram conforme já explicado, selecionados dois livros. Para esse recorte, foram considerados os seguintes critérios:

- serem livros;
- terem circulação mais ampla;
- um livro utilizado por mim no Senac no período em que ministrei cursos de RE (selecionado do **Grupo 1**);
- um outro livro utilizado por outro profissional em outra instituição, editado mais recentemente em um curso direcionado para um público não específico, ou seja, mais heterogêneo (selecionado do **Grupo 2**).

Assim, os dois livros selecionados foram:

Grupo 1

❶ SENAC. *Redação empresarial*. São Paulo: Senac Nacional, 1997.

Grupo 2

❶ GRION, L. *Redação e gramática para o mundo empresarial*. São Paulo: Grion, 2006.
(Curso Grion) .

No capítulo seguinte, procederei à descrição e análise dos dados levantados nesse *corpus*.

Neste capítulo será desenvolvida a análise dos LDRE selecionados conforme critérios descritos no capítulo anterior. Os focos abordados serão: a *esfera de circulação* (autores, os *livros*, editoras, escolas, cursos, professores); os *conteúdos* abordados (gêneros empresariais e gramática); as *formas de construção do discurso do autor* de livros didáticos de redação empresarial (a *modalização e a injunção*) e as *formas da presença do outro no discurso das autoras*.

3.1 A esfera de circulação

3.1.1 Livro 1

O primeiro livro didático escolhido para esta análise foi o do SENAC, publicado pela Editora Senac Nacional no Rio de Janeiro, em 1977 (com 2ª reimpressão em 1999), intitulado *Redação empresarial*. Márcia Moreira Borges figura, nos créditos (página 2), como responsável pela pesquisa de conteúdo e redação, e Maria Cristina B. Neves, como responsável pelo tratamento metodológico. Não foram encontradas informações sobre as duas profissionais, embora sejam ligadas ao núcleo de funcionários da entidade Senac (e, portanto, pertencentes ao quarto grupo de autores mencionados no capítulo anterior: aqueles que assumem funções editoriais e se “apagam” como autores, permitindo que a autoria seja atribuída à instituição). Nessa mesma página do livro, figuram, com o mesmo peso das professoras citadas, outros profissionais que participaram da elaboração do livro: Izabel Miranda Garcia de Sousa (Editora responsável), Claudio Ulysses Ferreira Coelho (Revisão

Técnica), Marília Pessoa (Editoração), Carlos Machado (Ilustração), Jane Muniz (Produção Gráfica), Maria Elisa Sankuevitz (Revisão) e Trio Projeto Gráfico (Projeto gráfico e capa). O livro foi utilizado em alguns cursos do Senac ministrados pela pesquisadora no período de 2001 e 2002.

Tabela 1: Apresentação do livro *Redação empresarial*.

	Material didático 1: Livro: <i>Redação Empresarial</i>
Capa	
Autor(es)	Senac Nacional. Márcia M. Borges e Maria Cristina B. Neves. Não há indicações no livro, nem informações no <i>site</i> da entidade e do <i>Lattes</i> , sobre a formação acadêmica das autoras.
Texto Introdutório	Dividido em dois conjuntos: 1. <i>Apresentação.</i> <p>“Constantemente somos informados pelos jornais, revistas, televisão, cinema de que nosso mundo está passando por uma verdadeira revolução da comunicação a distância. Distância. Existe mesmo uma distância? Aparelhos de fax, televisões a cabo, satélites artificiais, computadores ligados em rede, são inumeráveis os recursos de que dispomos para anular quilômetros e viajarmos mais rápido do que o mais moderno avião supersônico.</p> <p>São assim indiscutíveis as contribuições da tecnologia à comunicação, à aproximação dos homens através do diálogo.</p> <p>O material que apresentamos a você busca a todo momento a aproximação através do diálogo: não pretende ser um guia, um manual, um simples material para consulta. Mais do que isso, desejamos que seja um motivo de transformação de sua maneira de encarar o ato de escrever. Assim, mais do que técnicas e modelos, que tornariam a escrita uma atividade repetitiva e mecânica – sem marcas pessoais –, pretendemos que os exercícios propostos ultrapassem o nível das regras ou restrições, para se tornarem um meio de você atingir seu próprio estilo, só possível através do prazer de ver suas idéias e seus sentimentos comunicados.</p> <p>Optamos por apresentar estudo específico de cada modelo de correspondência, onde indicamos ainda exercícios práticos de uso da língua. No final do volume você encontrará as respostas com informações complementares, que julgamos necessárias. Acrescentamos, também, uma bibliografia com orientações básicas, que você deverá consultar todas as vezes que tiver necessidade, mesmo após terminar seus estudos.”</p> 2. <i>Introdução.</i> <p>“A palavra é uma arma que pode se bem ou mal usada: a culpa do crime nunca é da faca.” (Eduardo Galeano)</p> <p>Em suas atividades profissionais, você certamente passa por algumas situações em que tem que escrever um texto. O momento de redigir nem sempre é agradável e descontraído. Talvez, porque nos lembre aquelas redações das aulas de Português, onde a obrigatoriedade de escrever – sem perceber a correlação com a prática – e a cobrança centrada na correção gramatical tornavam tão artificiais e sem sentido os nossos textos. Você conhece outra situação, fora da escola, onde tenha que ‘fazer redações’, com tema e tempo impostos, sem falar no delimitado ‘número de linhas’? Algumas vezes, quando nos candidatamos a um emprego...</p> <p>Podemos notar que a necessidade de escrever em situações naturais do dia-a-dia nos dá mais propósito e motivação à escrita. Isso, conseqüentemente, nos facilita o ato de redigir.</p> <p>Você, com certeza, conhece profissionais, das mais diversas áreas, que afirmam categoricamente detestar o Português e não saber escrever. Será que eles não sabem mesmo? Exagero, não é? É quase impossível imaginar um vendedor, um administrador de empresas, que não consiga conversar descontraidamente com seus clientes. Tudo bem, você vai dizer:</p> <p>- Mas, <i>falar</i> é fácil. Difícil é <i>escrever</i>.</p> <p>Será que falar é sempre fácil e escrever mais difícil? Imagine que você tem que fazer uma</p>

Material didático 1: Livro: *Redação Empresarial*

palestra para um auditório lotado, ou, então dar uma entrevista decisiva para conseguir um emprego ou fechar um bom negócio. Não dá medo de engasgar, de faltarem as palavras? Escrever um bilhete rápido para um amigo, uma carta para alguém próximo, não é mais fácil?

Na verdade, todas as vezes em que nos sentimos mais descontraídos, sem formalismos, as palavras, orais ou escritas, parecem surgir com mais facilidade. Talvez o que nos faça pensar que escrever é mais difícil seja o fato de escrevermos bem menos do que falamos, e, quase sempre, serem mais formais as situações em que precisamos nos comunicar por escrito.”

3.1.2 Livro 2

O segundo livro escolhido para esta análise foi *Redação e gramática para o mundo empresarial*, de Laurinda Grion, publicado pela sua própria editora (Editora Grion). A autora é graduada em Letras, pós-graduada em Língua Portuguesa e mestranda em Educação. Lecionou no ensino fundamental e médio, em cursinhos pré-universitários e universidades. Sócia-proprietária da Consultoria Grion, é responsável pelos cursos de redação, gramática, marketing pessoal e secretariado, oferecidos como cursos livres abertos a todos ou em sistema *in-company*⁹⁴. Além disso, tem uma coluna na revista *Secretária Executiva* e ministra treinamentos em todo o Brasil.

Tabela 2: Apresentação do livro *Redação e gramática para o mundo empresarial*.

Livro didático 2: *Redação e gramática para o mundo empresarial*

Capa



Autor(es)

Laurinda Grion.

Não há indicações no livro e nem no *site* informação sobre a formação acadêmica da autora. No seu livro consta seu nome como autora e consultora dos *Cursos Grion*. No *site* (www.cursosgrion.com.br) consta sua atuação profissional: diretora, professora, consultora, coordenadora dos cursos e autora de diversos livros. Não tem currículo na Plataforma Lattes. No *site* da editora Madras, aparece uma breve descrição da autora:

“Formação em Letras, pós-graduada em Língua Portuguesa e mestranda em Educação, lecionou em universidades, cursinhos e em escolas de 1º. e 2º. graus. Atualmente, estão sob sua coordenação os cursos de redação, gramática, marketing pessoal e secretariado, ministrados na *Escola Grion* e em empresas. Além disso, escreve mensalmente para a revista *Secretária Executiva* e ministra treinamentos em todo o Brasil.”

⁹⁴ O sistema de cursos *in-company* prevê a encomenda de treinamentos específicos para funcionários das empresas-clientes, normalmente sob demanda.

Livro didático 2: *Redação e gramática para o mundo empresarial*

**Texto
Introdutório**

“As queixas de quem precisa escrever nas empresas e nos exames de seleção são parecidas: *não sei escrever; não consigo ser original; falta-me criatividade; escrever não é minha praia; tenho muitas idéias, mas não consigo passá-las para o papel.* Certamente você conhece todas essas histórias!

Muitas pessoas sentem-se inseguras ao escrever. Para aprender a escrever, é fundamental, antes de mais nada, escrever. Para aprender a nadar, é preciso entrar na água, engolir um pouco de água, dar umas braçadas e tentar nadar.

Para aprender a dirigir, é necessário dar algumas voltas de carro. Somente aumentando a frequência de nossas atividades é possível desenvolver as técnicas. De modo semelhante, escrevendo com frequência, o indivíduo aperfeiçoa o texto.

Não é possível oferecer magia para quem tem por objetivo escrever bem. Não existe também a possibilidade de transformar as pessoas em Machados, Bandeiras, Ramos, Bragas, Meireles, Azevedos, Bilacs, Sabinos, Queirozes, se elas não se dispuserem a redigir satisfatoriamente.

Escrever com estilo, correção, clareza e originalidade, exige atenção ao trabalho, sensibilidade e, principalmente, muito treino. Pouco a pouco, desenvolve-se a habilidade da escrita. Para conhecer o ‘duro’ trabalho de quem escreve, basta ler alguns trechos de escritores consagrados.

‘Você irá escrevendo, irá escrevendo, se aperfeiçoando, progredindo, progredindo, progredindo aos poucos: um belo dia (se você agüentar o tranco) os outros percebem que existe um grande escritor.’ (Mário de Andrade)

‘Esta é a terceira vez ou quarta vez que ponho o papel na máquina e começo a escrever: mas sinto que as frases pesam ou soam falso, e as palavras dizem menos e a escrita sai desentoadada com o sentimento.’ (Rubem Braga).

Após depoimentos de alguns escritores, você notou que sentir dificuldade não é privilégio seu quando tenta esboçar idéias. Para superá-las, você precisa perceber a importância da leitura variada, da tentativa, da pesquisa, do planejamento, do emprego seletivo das palavras e da gramática. Além disso tudo, deve existir sério comprometimento com o trabalho, pois sua atuação é extremamente importante. Todos esses procedimentos contribuem para melhorar sua produção textual.

Sabe-se que o domínio da escrita ocorre aos poucos, visto que, com o passar do tempo, o indivíduo se torna mais observador quanto aos variados recursos empregados pelos escritores. E, em certo dia, vê-se o texto claro. Note que não há mágica, mas muito trabalho.

Logo, romances, canções, contos, imagens, charges, fábulas, textos jornalísticos, filmes, bate-papos, subsidiam a construção de textos. Além de variadas e constantes leituras, exercícios de gramáticas e lições não podem faltar. Há necessidade de resolver uma bateria de exercícios gramaticais a fim de sanar as principais dificuldades presentes em seu dia-a-dia e memorizar a forma correta.

Não raras vezes surgem dúvidas sobre a regência de determinados verbos, sobre algumas expressões, sobre concordância, sobre pontuação e muitas vão existir ao longo da vida.

Para exemplificar sobre expressões que às vezes hesitamos em usar porque não sabemos a forma correta, mencionamos um pequeno fragmento em que a locução ‘junto a’ foi bem empregada pelo autor:

‘A caminho de casa, entro num botequim da Gávea para tomar um café junto ao balcão.’

Observe como Fernando Sabino usou com precisão a locução *junto a*, que frequentemente encontramos mal-empregada em casos como:

‘Pedi um empréstimo junto ao banco.’ Diga/escreva: Pedi um empréstimo ao banco. /

‘Preciso resolver o problema junto à diretoria.’ Diga/escreva: Preciso resolver o problema com a diretoria.

Casos como os citados podem ser resolvidos se o redator consultar gramáticas, livros do tipo tira-dúvidas e dicionários.

Pretende-se, com o estudo de redação e gramática, despertar em você a consciência da importância do texto claro, objetivo e correto no cotidiano das atividades profissionais. Textos literários, jornalísticos, piadas e letras de músicas vão proporcionar o contato com os diversos gêneros textuais e com as especificidades de cada um deles.

Agora, mãos à obra, pois o caminho é longo.

Abraços!”

3.2 As escolas, os cursos, os professores e os alunos

3.2.1 Livro 1

Os cursos de Redação Empresarial em que foram utilizados o Livro 1 foram ministrados nas dependências do SENAC em Curitiba e tiveram a duração de dezoito horas (19h às 22h, três vezes por semana, com intervalo de 15 minutos) realizados no período de 2001 a 2002. A professora foi a pesquisadora que tem formação em Letras (Português-Inglês) e pós-graduação em Comunicação Empresarial. Ter dezoito anos e o ensino médio eram os pré-requisitos para ingressar nos cursos. Não teve avaliação, a liberação do certificado de participação estava vinculada a frequência mínima de 75%. As turmas eram compostas de quinze alunos, em média, a maioria eram jovens profissionais que estavam trabalhando em áreas administrativas.

3.2.2 Livro 2

O curso *Redação e gramática* foi ministrado em sala de eventos de um hotel na região dos Jardins. Teve a duração de oito horas (8h às 17h, com intervalo de uma hora para almoço) e foi realizado em novembro de 2006. A professora era a autora do material didático, como já mencionamos, e igualmente sócia-proprietária da instituição que promoveu o curso. Não tinha obrigatoriedade de nota mínima, pois o certificado não tinha validade pelo MEC.

Essa turma era composta de dez alunos, maioria de secretárias. Havia duas pessoas de Recursos Humanos e uma da área de Informática. As dificuldades na produção dos gêneros empresariais constituíram o objetivo de todos pela procura desse curso.

3.3 Os conteúdos abordados

3.3.1 Livro 1

O livro é composto por 112 páginas e assim dividido, conforme consta no *Sumário* (p. 6-7):

Apresentação**Sumário:**

- 1. Introdução** 8
- 2. Escrevendo bem** 10
- 3. Correspondência** 23
 - . Carta 25
 - . Circular 40
 - . Bilhete 43
 - . Memorando 49
 - . Ofício 56
 - . Requerimento 63
 - . Declaração 70
 - . Telegrama 74
 - . Procuração 78
 - . Ata de reunião 83
 - . Curriculum vitae 89
- 4. Bibliografia** 95

5. Anexos:

- . Abreviaturas mais usadas na Correspondência Empresarial 98
- . Siglas dos Estados e do Distrito Federal 99
- . Formas de Tratamento na Correspondência Empresarial 101
- . Parônimos 104
- . Homônimos 106

Em termos gerais, são destinadas 71 páginas para a parte intitulada *Correspondência*, antecedidas por uma página de apresentação, duas páginas para uma breve *Introdução*, 13 páginas para *Escrevendo bem*. Na parte final, temos 15 páginas divididas entre a bibliografia e anexos.

Na parte intitulada *Correspondência* há o trabalho com treze gêneros empresariais (carta, carta comercial, circular, bilhete, memorando, ofício, requerimento, declaração, telegrama, procuração, ata, *fac-simile* e *curriculum vitae*). As definições apresentadas priorizam a questão tipológica e estética, apresentam algumas características de cada gênero, fornecem exemplo(s) e um passo-a-passo da construção composicional; simultaneamente abordam-se alguns itens da norma padrão da língua (clareza, objetividade, ortografia, vícios de linguagem, concisão, acentuação, ambigüidade, concordância, ortografia, emprego dos pronomes, etc.). Essa dinâmica de apresentação é justificada tanto na *Apresentação* quanto no capítulo *Escrevendo bem*, conforme atestam os trechos citados a seguir⁹⁵:

Optamos por apresentar estudo específico de cada modelo de correspondência, onde indicamos ainda exercícios práticos de uso da língua. (*Apresentação*, p. 5).

Além disso, procuraremos, durante a exposição dos diversos modelos de correspondência, trabalhar com você dificuldades que se apresentem, tais como as relacionadas à: ortografia, pontuação, acentuação gráfica, emprego dos pronomes,

⁹⁵ Optamos por identificar os recortes dos livros usados para análise com outra fonte que não as das citações de textos de referência.

concordância (nominal e verbal), emprego verbal e formação das palavras. (*Escrevendo bem*, p.22).

Tomemos para exemplificar essa dinâmica o tratamento dado à *carta* (p. 25-39).

Inicialmente a obra resgata a historicidade das cartas (p.25-26):

[...] tempos atrás, a carta era a forma privilegiada de comunicação entre amigos, familiares, entre todos aqueles que, por motivo de distância ou impossibilidade de se encontrarem pessoalmente, queriam trocar informações, opiniões, sentimentos, enfim, comunicar-se. [...] Para nós, brasileiros, o documento mais importante sobre a chegada dos portugueses ao Brasil é a carta escrita por Pero Vaz Caminha ao rei de Portugal. Essa carta, além do valor documental, é também considerada uma das primeiras manifestações literárias da época. (p. 25-6).

Cita-se inclusive um trecho da carta de Pero Vaz Caminha como possibilidade de compreender as diferenças culturais entre os índios e os europeus e a diferença da linguagem da época (séc. XVI) e da usada hoje (séc. XXI):

A feição deles é serem pardos, maneira de avermelhada, de bons rostos e bons narizes, bem feitos. Andam nus, sem cobertura alguma. Não fazem o menor caso de encobrir ou mostrar suas vergonhas. E nisso têm tanta inocência como em mostrar o rosto. Ambos traziam os beiços de baixo furados e metidos neles seus ossos brancos e verdadeiros, do comprimento duma mão travessa, da grossura dum fuso de algodão, agudos na ponta como um furador... Deram-lhes ali de comer: pão e peixe cozido, confeitos, farteis, mel e figos passados. Não quiseram comer nada daquilo; e, se alguma coisa provaram, logo a lançaram fora. (Pero Vaz de Caminha, *A carta*, *apud op.cit.*, p. 26).

Essa introdução é seguida pela descrição da carta comercial. Primeiramente apresentam-se as situações em que são utilizadas, por quem, os objetivos e os diversos destinos que podem ter:

Muitas são as situações em que precisamos escrever uma carta a um cliente, instituição, empresa, órgão público. Nossos objetivos em cada uma dessas ocasiões são diferentes. As cartas, além de diversos destinos, também têm função variada como a de informar, solicitar ou persuadir. Podem ser cartas de solicitação de emprego, oferta de algum produto de sua empresa, reclamação quanto à má prestação de algum serviço, cobrança de algum débito, enfim, essas e outras situações que fazem parte do cotidiano empresarial. (p. 27).

Passa-se então para a construção composicional: cabeçalho ou timbre, número de controle, data, destinatário, referência, invocação ou vocativo, corpo da carta ou conteúdo, saudação final, despedida ou fecho, assinatura, anexos e iniciais, seguidos de um modelo:

Veja um modelo de carta em estilo moderno. Observe os comentários referentes às partes que normalmente compõem sua estrutura.

Cabeçalho ou timbre – referência da empresa; logotipo, símbolo ou emblema. Em geral, já vêm impressos no papel da carta.

Número de controle – facilita o destinatário responder sua carta e mencionar sua referência. É também uma maneira de garantir o controle da correspondência. A

colocação à direita é um destaque que facilita a leitura. Na ilustração, temos DV/86/96, isto é, Divisão de Vendas/Documentos de n. 86/do ano de 1996.

Data – o dia deve ser indicado sem o zero na frente; o nome do mês com letra inicial minúscula; na indicação do ano, não se coloca o ponto ou espaço separando o milhar.

Obs.: quando o papel é timbrado, pode-se suprimir o local antes da data, uma vez que o endereçamento completo aparece no pé de página.

No caso de empresas com filiais em diversos estados, é interessante manter-se o nome da cidade, pois tornará a identificação mais rápida.

Destinatário – foram feitas as seguintes atualizações:

Não se deve colocar - Não se deve colocar À/Às ou Ilmos. Senhores antes o nome da empresa ou pessoa a quem a carta se destina.

Não é necessário escrever endereço, caixa postal e CEP no papel da carta, basta que esses dados apareçam no envelope.

Referência – é o conteúdo da carta sintetizado, facilitando o registro para quem recebe. Não há necessidade de escrever Ref. ou REFERÊNCIA, pois a posição da frase na carta já indica esse elemento.

Invocação ou vocativo – o emprego de palavras como prezado, estimado, caro, amigo deve ser de acordo com o tipo de carta. Pode se tratar de uma carta puramente comercial ou pode envolver também relações de amizade.

Corpo da carta ou conteúdo – deve estar disposto, geralmente, no centro do papel, em cerca de três parágrafos:

- a informação inicial;
- o desenvolvimento do tema;
- a conclusão.

O assunto deve se tratado em linguagem clara, objetiva e concisa. Deve-se evitar perda de tempo na introdução do assunto, com palavras e expressões desnecessárias.

Saudação final, despedida ou fecho – modernamente, evitam-se palavras rebuscadas e chavões. Expressões longas, que nada acrescentam de importante, caíram em desuso. Emprega-se Atenciosamente ou Cordialmente, dependendo das relações de negócios.

Assinatura – deve-se obedecer à seguinte ordem: primeiro, o nome do remetente; depois, seu cargo. Somente as letras iniciais devem ser maiúsculas.

Não se deve colocar o título do emissor na frente de seu nome. Para indicar que se trata de médico, advogado, etc., basta que se coloque (por exemplo, Dr. Roberto Xavier) o registro do CRM ou da OAB, conforme o caso.

Também não é necessário colocar o traço acima do nome datilografado, para a assinatura.

Anexos – parte destinada à enumeração de papéis ou de documentos que acompanha a carta.

Os anexos também podem vir citados no decorrer do assunto da carta, não precisando, no caso, dessa parte específica.

Iniciais – para identificar os nomes do redator e do datilógrafo/digitador, respectivamente, por ordem de responsabilidade. Devem ser feitas à esquerda, em letras maiúsculas para o redator e minúsculas para o datilógrafo/digitador, separadas por barra.

 DOCE PESCA TIMBRE <small>Empresa de Pescaço de Água Doce SA</small>	
DV /86/96 NÚMERO DE CONTROLE	LOCAL E DATA Cuiabá, 6 de setembro de 1996
Empresa Comestíveis Pantanal Ltda. Rua São Sebastião, 39 Rio de Janeiro RJ	DESTINATÁRIO (OU ENDEREÇAMENTO INTERNO)
Prezado Senhor: VOCATIVO	REFERÊNCIA OU EPIGRAFE Ref.: s/ Pedido nº 28/96
CORPO DA CARTA - CONTEÚDO	Acusamos o recebimento de seu pedido de encomenda de 120 kg de pescado de surubim. Informamos, entretanto, que necessitamos de que seja especificado o tipo de corte do pescado: em postas ou em filés. Contamos com a resposta imediata para que possamos cumprir com o prazo de entrega da encomenda.
	Atenciosamente, SAUDAÇÃO FINAL
	ASSINATURA Pedro Paulo Murtinho GERENTE DE VENDAS
Cc.: Arquivo	INICIAIS DO REDATOR E DO DATILÓGRAFO

Ilustração 1: Página 29 do livro *Redação empresarial* (SENAC), apresentada como modelo de carta comercial.

Além desse primeiro modelo, aqui reproduzido, são dados outros seis: uma de estilo tradicional, uma de solicitação de envio de material, uma de solicitação de sustação de cheque (portanto, modelo de carta do cliente para a empresa), uma de envio de carta de cobrança a pessoa física e a última de oferta de serviços. Há, também, as costumeiras recomendações quanto à linguagem: não utilizar chavões (*Vimos através desta...*, *vimos por meio desta...*, *Tem a presente a finalidade de...*), usar um registro formal, ir direto ao assunto, usando de clareza, correção e objetividade, organizar o pensamento antes de escrever, etc.

Percebe-se uma preocupação grande com as regras, as normas. Na contracapa, por exemplo, há a seguinte informação: “Referência bibliográfica conforme as normas adotadas pelo Sistema de Informações Bibliográficas do SENAC.”. Pela forma como se apresenta, porém, livro parece ter sido elaborado sem alguns critérios de organização, como os instituídos pela ABNT (Associação Brasileira de Normas Técnicas) para indicação de referências, notas, etc. Observemos alguns exemplos que validam essa afirmativa.

O capítulo *Introdução* apresenta uma epígrafe; no entanto, não há indicação da fonte, apenas referência ao autor - Eduardo Galeano⁹⁶. As autoras mencionam um trecho do jornal *O Globo*, porém não fornecem informações sobre data da publicação, página, título do artigo de Ruy Castro⁹⁷. Não consta na bibliografia de onde foi extraído o “trecho adaptado da carta de Caminha” (reproduzido anteriormente).

Houve um deslize quando indica o título da música “O trem da Central” quando o correto é “O trem atrasou”⁹⁸.

O Trem da Central./ Patrão, o trem atrasou./ Por isso estou chegando agora./ Trago aqui um memorando da central./ O trem atrasou meia hora./ O senhor não tem razão pra me mandar embora ... (p.52).

Um dos fatos que causa problema na comunicação empresarial é o uso de abreviações ou siglas sem identificação, o mesmo pode ocorrer com o livro se o leitor não entender as siglas *OAB* e *CRM*⁹⁹. Será que todos as conhecem? O enunciador deve apostar que sim.

Para indicar que se trata de médico, advogado, etc., basta que se coloque – (por exemplo, Dr. Roberto Xavier) o registro do CRM ou da OAB, conforme o caso. (p.30)

3.3.2 Livro 2

O livro é composto de 164 páginas, assim distribuídas:

Parte I – Redação 7

Bate-papo inicial 7

Capítulo 1 - O texto empresarial moderno 11

Paralelismo 15

Vamos praticar um pouco 15

Como escrever textos empresariais elegantes 19

Vamos praticar um pouco 20

Como escrever textos empresariais objetivos 23

Como fazer para o leitor ler sem parar e entender o que está escrito 25

Como escolher expressões sintéticas 25

Como encontrar a palavra certa 26

Vamos praticar um pouco 119

Concordância verbal 121

Vamos praticar um pouco 123

Concordância nominal 129

Vamos praticar um pouco 134

Colocação de pronomes átonos 136

Vamos praticar um pouco 140

Sinais de pontuação 143

Vamos praticar um pouco 147

Bibliografia 158

ABREU, Antônio. *A Arte de Argumentar*. Ateliê

⁹⁶ Eduardo Hughes Galeano (Montevideo, dia 3 de setembro de 1940), escritor uruguaio. Disponível em: <http://www.pensador.info/autor/Eduardo_Galeano> Acesso em: 03 mar. 2008.

⁹⁷ Ruy Castro (Caratinga, Minas Gerais, 1948) é um jornalista, tradutor e escritor brasileiro que tem se destacado em biografias e reportagens extensas que vieram a se desenvolver na qualidade de livro-reportagem. A partir de suas obras, consagrou-se como um dos escritores brasileiros mais respeitados na atualidade. Disponível em: <http://pt.wikipedia.org/wiki/Ruy_Castro>. Acesso em: 27 fev. 2008.

⁹⁸ “O trem atrasou - Published Sábado, Abril 29, 2006 by Ever. Incluído por Roberto Paiva em seu disco de estréia na Victor, “O Trem Atrasou” foi o primeiro grande sucesso de sua carreira. O próprio Roberto, ao tempo de estudante, quando morava no subúrbio de Riachuelo, teve várias vezes que recorrer a memorandos da Central para justificar atrasos de chegada ao colégio”. Fonte: http://cifrantiga3.blogspot.com/2006/04/o-trem-atrasou_29.html. Acesso em 27 fev. 2008.

⁹⁹ CRM = Conselho Regional de Medicina. OAB = Ordem dos Advogados do Brasil.

¹⁰⁰ O item *Carta* encontra-se entre colchetes porque não consta do Sumário, embora figure no miolo da obra.

- Como revisar o texto 27
 Como obter clareza e fluência 27
 Vamos praticar um pouco 29
 Adequação vocabular 30
 Vamos praticar um pouco 31
Capítulo 2 - A importância da objetividade nos textos empresariais 33
 Como escrever textos empresariais claros e breves 33
 Vamos praticar um pouco 35
 Como obter clareza, concisão e objetividade 36
 A importância da objetividade nos textos empresariais 40
 Vamos praticar um pouco 42
Capítulo 3: Coesão – Idéias articuladas produzem textos articulados 45
 Vamos praticar um pouco 46
 Expressões correlacionadas de início de período ou parágrafo 54
Capítulo 4 – Relatório 61
Capítulo 5 – Modelos de textos empresariais 65
 [Carta] 68¹⁰⁰
 Mala direta 71
 E-mail marketing 71
 Vamos praticar um pouco 73
- Parte II – Gramática 77**
 Ortografia 77
 Dúvidas do dia-a-dia 84
 Vamos praticar um pouco 84
 Uso dos porquês 88
 Vamos praticar um pouco 90
 Dúvidas do dia-a-dia 91
 Acentuação 97
 Vamos praticar um pouco 101
 Emprego dos pronomes Eu e Mim 102
 Vamos praticar um pouco 103
 Verbo 104
 Vamos praticar um pouco 105
 Regência 107
 Vamos praticar um pouco 110
 Crase 114
- Editorial. 2001.
 ANDRADE, Maria. *Guia Prático de Redação*. Atlas. 2000.
 BUENO, Silveira. *A Arte de Escrever*. Saraiva. 1961.
 CARNEIRO, Agostinho. *Redação em Construção*. Moderna. 2001
 _____. *Texto em Construção*. Moderna. 1996.
 FERREIRA, Mauro. *Redação Comercial e Administrativa*. FTD. 1996.
 FIORIN, José Luiz / SAVIOLI, Francisco Platão. *Para entender o texto*. Ática. 2002.
 GARCEZ, Lucilia. *Técnica de Redação*. Martins Fontes. 2001.
 GARCIA, Othon. *Comunicação em prosa moderna*. FGV. 2001.
 GRION, Laurinda. *Manual de Redação para Executivos*. Madras. 2003.
 GOLD, Miriam. *Redação Empresarial*. Makron Books. 2002.
 MARTINS, Eduardo. *Manual de Redação e Estilo*. Moderna. 1997.
 NEIVA, Edméa. *Moderna Redação Empresarial*. Thomson. 2003.
 OLIVEIRA, Ronaldo. *Escreva Bem Agora!* Edicta. 2001.
 PIMENTA, Reinaldo. *Português Urgente!*. Campus. 1998.
 SOBRAL, João Jonas. *Técnicas de Redação*. Iglu. 1995.
 SOUZA, de Clinio. *Redação ao Alcance de Todos*. Contexto. 1991.
 TERRA, Ernani. *Curso prático de Gramática*. Scipione. 2002.
 TUFANO, Douglas. *Pontuação, Acentuação e Crase*. Moderna. 2001.
 HOUAISS. *Dicionário da Língua Portuguesa*. Objetiva. 2004.
 BIDERMAN, Maria. *Dicionário Didático de Português*. Ática. 1998.
 FERREIRA, Mauro. *Aprender e praticar Gramática*. FTD. 1992.

São destinadas 66 páginas para a *Parte I*, de redação, e 70 páginas para a *Parte 2*, de gramática. A priori, acredita-se, então, que aos dois conjuntos é atribuído peso equivalente. Entretanto, mesmo na parte de redação, o trabalho com gêneros empresariais é pequeno, pois os tópicos tratados voltam-se muito mais para questões de sintaxe, coesão, objetividade, clareza, fluência e adequação vocabular, desvinculadas de uma preocupação com a forma

composicional ou os temas dos gêneros dessa esfera. Até o final do capítulo 3, o livro poderia estar voltado para cursos de vestibular ou cursos de redação para ensino médio e fundamental. Apenas os últimos capítulos se voltam para alguns gêneros empresariais.

Essa ênfase na parte gramatical é coerente com a proposta apresentada no texto da quarta-capa do livro¹⁰¹ e nas orelhas:

[...] Laurinda Grion **privilegiou também o estudo da gramática** e afirma que, pouco a pouco, com exercícios e disposição, é possível eliminar algumas das nossas dúvidas de português. [...]

(Livro 2, quarta-capa, grifo meu)

[...] O leitor, candidato a redator, encontrará, nestas páginas, elementos que o guiarão no caminho de uma boa redação. O que é uma boa redação? É aquela que reflete o pensamento de quem escreve. O redator, além de querer enviar o recado, precisa transmiti-lo com clareza, objetividade e correção. Basta pensar bem, para redigir bem, **sem, é claro, esquecer-se das regras gramaticais, que conferem correção ao texto**. A autora pretende explicar ao leitor que escrever e reescrever textos é uma atividade comum na vida de quem se preocupa com a forma, o estilo **e a correção gramatical**. [...]

(Livro 2, orelhas, grifos meus)

A apresentação da obra, focada na abordagem dos textos, intitulada *Bate-papo inicial*, busca tornar a obra simpática ao aluno. O pressuposto básico é que as dificuldades que o leitor sente em escrever não são só dele, mas de todos, e quase todas são comuns:

As queixas de quem precisa escrever nas empresas e nos exames de seleção são parecidas: não sei escrever; não consigo ser original; falta-me criatividade; escrever não é minha praia; tenho muitas idéias, mas não consigo passá-las para o papel. (p. 7)

O capítulo 5, *Modelos de textos empresariais*, inicia com o seguinte texto:

Antes de escrever seu texto empresarial, vale a pena investir algum tempo na busca da idéia principal. Se esse texto for uma carta para apresentar os cursos ministrados por uma empresa de treinamento ao mercado, é necessário organizar as idéias e elaborar um plano. É mais interessante apresentar os clientes atendidos, os cursos ministrados em outros estados, o nome de empresas famosas, as instalações, os consultores. Para ajudar a determinar a mensagem principal, saiba primeiramente quem é o destinatário. Depois, defina o objetivo de seu texto e dê destaque àquilo que for mais importante. A falta de planejamento resulta num texto confuso, difícil de ser lido, o qual não transmite a mensagem pretendida por seu autor. Definir a mensagem principal é essencial, pois assim se evita escrever um texto confuso, prolixo e pouco informativo. (p.65).

Nas páginas 68 e 69, são apresentados dois modelos de cartas - uma mal escrita e a

¹⁰¹ O texto integral encontra-se no item *O discurso de outrem*, mais à frente, quando será mais detalhadamente comentado. Aqui foi recortada apenas a parte que se refere ao valor da gramática na obra.

outra corrigida, conforme registro abaixo:

<p>São Paulo, 18 de outubro de 2.001.</p> <p>À</p> <p>Profª Laurinda Grion Cursos e Editora Rua Vergueiro 3086 - Conjunto 43 São Paulo - SP</p> <p>Comunico a professora que copiei de forma indevida as páginas 53, 54, 55, 56, 57, 58, 59, 69, 71, 75, 76, 78, 79, 98, 99, 121, 122 e 123 referente aos temas Saúde e Etiqueta do livro Manual Prático para Secretária de autoria da nobre docente sem a sua devida autorização.</p> <p>Tais artigos foram enviados para o site: www.atualsecretaria.com.br para serem publicados, onde não comuniquei ao Prof. Joaquim da Silva tal fato, estando o mesmo isento de qualquer conhecimento referente a tais cópias.</p> <p>Com isso, devo informar a Profª Laurinda que o Profº Joaquim da Silva, está totalmente inocente do fato acima mencionado, onde a errada no caso sou eu.</p> <p>Peço a gentileza de retirar o processo contra o site da Atual Secretária A/C. Prof. Joaquim da Silva, onde reintegro as minhas desculpas pelo fato ocorrido.</p> <p>Atenciosamente</p> <p>Profª Carmelita Gomes.</p> <p>c.c. Editora Érica - Sr. Antônio Marco Vicari Cipelli Atual Secretária - Prof. Joaquim da Silva” (sic)</p>

O texto anterior apresenta algumas falhas. Lembre-se de que é sempre necessário efetuar uma leitura para verificar grafia das palavras, concordância, pontuação, entrelaçamento entre as partes, etc.

Ilustração 2: Página 68 do livro *Redação e gramática para o mundo empresarial* (Grion), apresentada como modelo de carta comercial com problemas.

São Paulo, 18 de outubro de 2001.

Prezada Professora

Comunico à professora que copiei de forma indevida as páginas 53, 54, 55, 56, 57, 58, 59, 69, 71, 75, 76, 78, 79, 98, 99, 121, 122 e 123 do livro *Manual Prático para Secretária*, de sua autoria, sem a necessária autorização.

Os temas sobre saúde e etiqueta, tratados nas páginas mencionadas, foram publicados no site www.atualsecretaria.com.br. Declaro, entretanto, que não comuniquei o fato ao professor Joaquim da Silva, responsável pelo site. Ele está, portanto, isento de qualquer responsabilidade por tais cópias.

Com isso, devo informá-la de que a errada, neste caso, sou eu.

Peço a gentileza de retirar o processo, que já se encontra com o juiz para julgamento, contra o site Atual Secretária.

Agradeço sua compreensão e gentileza e reitero minhas desculpas.

Atenciosamente,

Carmelita Gomes,
Professora.

c.c.: Editora Érica - Sr. Antônio Marco Vicari Cipelli
Atual Secretária - Professor Joaquim da Silva

3.3.3 Síntese comparativa

Nos dois livros, os tópicos recorrentes são :

Assuntos	Página(s) no Livro 1	Página(s) no Livro 2
Carta	25-39 (15 páginas)	65, 68-69 (3 páginas)
Concisão	11-4, 16, 21 (6 páginas)	45, 36 (2 páginas)
Coerência	17 e 18 (2 páginas)	12, 14, 17, 19 (4 páginas)
Regência verbal	19 (1 página)	107-114 (8 páginas)
Clareza	14, 15, 16, 21 (4 páginas)	27, 36 (2 páginas)
Ordem direta das frases	14-15 (2 páginas)	25, 33 (2 páginas)
Repetições	12, 18 (2 páginas)	11, 19 (2 páginas)
Ambigüidade	15, 21, 52 (3 páginas)	27 (1 página)
Evitar inversão	14 (1 página)	25, 36 (2 páginas)
Objetividade	16 (1 página)	36 (1 página)

Embora de cunho quantitativo, esse levantamento auxilia na apreensão de uma leitura qualitativa: no Livro 2 há realmente uma ênfase maior nos conteúdos gramaticais se comparados com os do Livro 1 que são comuns a ambos.

Como a ênfase no Livro 1 está nos gêneros empresariais, não admira que 15 páginas sejam dedicadas à carta (cuja dinâmica de trabalho já foi resgatada em item anterior), enquanto que no Livro 2, apenas 2 se detenham nesse gênero, e assim mesmo, como registrado, com a preocupação de definir o que está errado em termos de língua (como sistema) e corrigir numa versão considerada adequada (como também já mostrado).

Por outro lado, como a ênfase no Livro 2 está na gramática, também não é de surpreender que a parte referente à regência verbal mereça oito páginas, enquanto no Livro 1, essa parte restrinja-se a uma apenas. Outro tópico gramatical tratado no Livro 2 é a ordem direta das frases (para o qual são reservadas duas páginas) e sua correlata evite inversão (duas páginas). No Livro 1, esses tópicos também aparecem, porém, a eles são reservadas três páginas. É interessante observar o tratamento que é dado a cada um desses dois tópicos.

Começemos pelo Livro 2:

Como fazer para o leitor ler sem parar e entender o que está escrito

Texto claro e fluente é, em princípio, texto com algumas qualidades. Para que o texto seja compreendido pelo leitor, numa primeira leitura, as recomendações são as de sempre:

- 1) usar a ordem direta;
- 2) evitar inversões;
- 3) empregar vocabulário simples.

Vamos praticar um pouco

Reescreva as frases a fim de deixá-las claras e corretas:

1. Patrões e sindicalistas sentaram na mesa para negociar.

2. O executivo deixou a empresária em sua casa.

3. Os políticos estão de acordo. A idéia de um vai de encontro à do outro.

4. Conseguiu o emprego através de amigos.

(Livro 2, p.25)

O aluno, ao ler essa página, provavelmente perguntará: o que é ordem direta (aconselhada) e o que são inversões (a serem evitadas)? Não há nenhuma explicação sobre isso. Também não se explicita o que deve compor esse vocabulário simples. Na seqüência, entra um exercício que não se relaciona efetivamente com o que foi exposto imediatamente antes: nenhuma das frases apresentadas para serem reescritas estão em ordem indireta e os problemas apresentados voltam-se todos para questões eminentemente gramaticais (em 1., no lugar de *sentarem na mesa*, deve-se colocar *sentaram-se à mesa*; em 2., no lugar de *em sua casa*, deve-se usar *na casa dela*; em 3., como os políticos estão de acordo, deve-se usar *a idéia de um vai ao encontro da do outro*; e em 4., no lugar de *através de*, deve-se usar *por meio de*). Além dessa incoerência, parece exagerada a proposta de apenas reescrever quatro frases para aprender *Como fazer o leitor ler sem parar e entender o que está escrito*. É necessário contrapor aqui o propósito apresentado nas orelhas do livro pela editora:

Alguns temas que podem parecer complexos, aqui, são tratados de modo simplificado, mas não simplista. [...]

(Livro 2, orelhas)

No *Livro 1*, o tratamento dado ao tópico *ordem direta* é feito como segue:

Ao escrever, procure também evitar as **inversões** de termos. A ordem direta das frases torna mais simples a compreensão. Você sabe o que é ordem direta? Leia as frases:
O documento, na próxima semana, pelo correio, vou enviar.
Vou enviar o documento na próxima semana pelo correio.

Qual das duas frases é mais fácil de ser compreendida? Você, certamente, deve ter achado a segunda. Pois bem, esse é um exemplo claro da ordem direta da frase. Se você observar melhor, verá que até a pontuação é mais complicada no primeiro caso. Foram necessárias várias vírgulas para marcar as inversões.

Vamos exercitar um pouco a ordenação dos termos nas frases?

3. Reescreva cada uma das frases, empregando a ordem direta, para conseguir maior clareza e precisão na linguagem, conforma foi feito anteriormente¹⁰²:

a) Por muitos anos, serviu nossa empresa de modelo para os que se iniciavam no ramo automobilístico.

b) Foram com essas instituições algumas negociações financeiras iniciadas.

c) Pelo advogado, foi orientado o réu a buscar testemunha que confirmasse os depoimentos no início do processo ao juiz prestados.

d) Naquela concorrência, derrotaram os brasileiros os italianos.

A ordem direta faz seu texto ficar mais claro. Entretanto, isso não quer dizer que só deva escrever na ordem direta. Você deve ter seu próprio estilo, desde que esteja bastante atento à clareza, ao que você quer comunicar.

Observe, também, que na última frase do exercício temos um caso de **ambigüidade** – mais de uma possibilidade de entendimento – devido à má redação. Quem derrotou? Quais foram derrotados? Os brasileiros derrotaram os italianos? Os italianos derrotaram os brasileiros?

Um dos perigos causados pela ordenação dos termos na frase pode ser a ambigüidade, que prejudica totalmente a clareza da comunicação.

(Livro 1, p.14-5)

Pode-se observar que o tratamento dado ao tópico *ordem direta* visa realmente esclarecer o que é essa ordem, contrapondo-a à noção de *inversão*. As explicações são claras, apesar de breves e de haver um exemplo não autêntico e, de certo modo, *forçado* a ser confuso. As atividades que seguem trabalham com essa questão, e articulam-na à noção de ambigüidade. Trata-se de uma abordagem que, se não discursiva, ao menos preocupa-se com a textualidade, visto que preocupada com a ambigüidade e com a clareza diretamente.

3.4 As formas de construção do discurso das autoras

A finalidade deste item é analisar como se dá a construção do discurso dos autores nos LDRE selecionados. Percebe-se que eles se utilizam de alguns recursos lingüísticos para mostrar suas crenças, justificar sua didática, os métodos de que lançam mão, os valores em que se baseiam. Para verificar como se constrói o discurso do autor nas duas obras estudadas,

¹⁰² Em capítulos anteriores, já foi abordada a questão de clareza e precisão na linguagem.

analisar as partes em que eles apresentam seu trabalho, sua proposta, a saber:

- no Livro 1, *Apresentação* (p. 5), *Introdução* (p.8-9) e *Escrevendo bem* (p.10-1);
- no Livro 2, *Bate-papo inicial* (p.7-9).

3.4.1 Livro 1

Nas partes de *Apresentação*, *Introdução* e *Escrevendo bem*, as autoras usam, de forma explícita ou implícita (reconhecida por meio da flexão dos verbos), os pronomes pessoais *nós*, além de pronomes possessivos (seu/sua, nosso/nossa), conforme destaco a seguir.

Constantemente **somos** informador pelos jornais, revistas, [...]. O material que **apresentamos** a você busca a todo o momento a aproximação através do diálogo, não pretende ser um guia, um manual, um simples material para consulta. Mais do que isso, **desejamos** que seja um motivo de transformação de sua maneira de encarar o ato de escrever. [...] pretendemos que os exercícios propostos [...] para se tornarem um meio de você atingir seu próprio estilo, [...] **Optamos** por apresentar estudo específico de cada modelo de correspondência, onde **indicamos** [...]. No final do volume você encontrará as respostas com informações, [...] que você deverá consultar todas as vezes que tiver necessidade, [...].

(Livro 1, *Apresentação*, grifos meus)

Em suas atividades profissionais, você certamente passa por algumas situações em que tem que escrever um texto. [...] Você conhece outra situação, fora da escola, onde tenha que 'fazer redações', [...] Algumas vezes, quando **nos candidatamos** a um emprego [...]. **Podemos** notar que a necessidade de escrever. [...] Isso, conseqüentemente, **nos** facilita o ato de redigir. Você, com certeza, conhece profissionais, das mais diversas áreas, [...] Tudo bem, você vai dizer [...] Imagine que você tem que fazer uma palestra para um auditório lotado, [...]. Na verdade, todas as vezes em que **nos sentimos** mais descontraídos, [...]. Talvez o que **nos** faça pensar que escrever é mais difícil seja o fato de **escrevermos** bem menos do que **falamos**, e, quase sempre, serem mais formais as situações em que **precisamos nos comunicar** por escrito.

(Livro 1, *Introdução*)

Percebe-se que o **nós** ora representa a voz das autoras e da instituição (*O material que apresentamos*, por exemplo), ora a voz das autoras, da instituição e a do leitor (*Algumas vezes, quando nos candidatamos a um emprego*, por exemplo). Com esse recurso, elas conseguem incorporar o aluno no projeto da obra, incluindo-os no que estão desenvolvendo e recorrendo a situações que muito provavelmente façam parte da vida desse estudante em algum momento (afinal, é provável que os alunos que usam esse livro, eventualmente, candidatem-se a um emprego). Além disso, o fato de usarem o *você* constantemente, na maior parte das vezes em perguntas, indica uma clara orientação para o leitor da obra, como se o livro tivesse sido escrito especialmente para ele.

O discurso que aparece nessa parte introdutória é o do aluno que tem problemas de redação e que quer (ou tem de) aprender, ou seja, “não sei escrever”. Por isso, as autoras partem desse pressuposto, incorporam isso ao seu discurso e propõem a prática como uma solução:

Você, com certeza, conhece profissionais, das mais diversas áreas, que afirmam categoricamente detestar português e não saber escrever. (Livro 1, p.8).

As pessoas que escrevem muito quase não sentem dificuldades em fazê-lo. A prática, como sabemos, sempre faz tudo ficar mais simples (Livro 1, p.10).

Com isso, há uma aproximação entre o discurso das autoras e as expectativas do aluno que irá usar o livro (observe-se aí também o uso do *você* e do *nós* – aqui representando as autoras e o aluno - contribuindo para essa aproximação) . Afinal, outro discurso que está embutido nessas partes é o de “sei do que você precisa e vou resolver seu problema”, que revela um tom de auto-ajuda no material.

O uso de *você*, no livro 1, é muito corrente. Isso garante que o aluno se sinta interagindo com as autoras, pois parece que dele se espera uma compreensão responsiva ativa. Esse *diálogo* autoras/aluno é previsto na *Apresentação* da obra e é concretizado na *Introdução* e no *Escrevendo bem*:

São assim indiscutíveis as contribuições da tecnologia à comunicação, à **aproximação** dos homens através do **diálogo**.

O material que apresentamos busca a todo o momento a **aproximação** através do **diálogo** [...] (Livro 1, Apresentação, grifos meus)

Você conhece outra situação, fora da escola, onde tenha que ‘fazer redações’, com tema e tempo impostos, sem falar no delimitado ‘número de linhas’? [...] Você, com certeza, conhece profissionais, das mais diversas áreas, que afirmam categoricamente detestar o Português e não saber escrever. **Será que eles não sabem mesmo? Exagero, não é?** [...] **Será que falar é sempre fácil e escrever mais difícil?** [...] **Não dá medo de engasgar, de faltarem as palavras? Escrever um bilhete rápido para um amigo, uma carta para alguém próximo, não é mais fácil?**

(Introdução, p.8-9).

[...] quantas vezes você precisa escrever. **Em geral, não são muitas, se comparadas com o tanto que nos comunicamos oralmente, você concorda?** [...] **então a escrita tem suas particularidades? É possível conhecê-las?** [...] **Quando você buscou estudar mais, temos certeza, imaginou algo que o ajudasse em seu cotidiano, que acabasse um pouco com esse ‘bicho-papão’ que é escrever, principalmente documentos e correspondência empresarial, não é mesmo?** [...]

(Livro 1, Escrevendo bem)

O próprio livro, de certa forma, quando trata de carta comercial, justifica o uso constante do pronome *você* como um meio de proximidade:

Uma carta que tem como marcas pessoais somente o nome e o endereçamento do destinatário, embora procure dar a impressão de que foi redigida especialmente para tal destinatário – o tratamento você cria o diálogo, o tom de proximidade.

(Livro 1,, p.39)

3.4.2 Livro 2

A unidade de análise básica que essa obra considera é a frase, que na maior parte das vezes é prototípica e desprovida de contexto. Mesmo quando a autora tenta contextualizar os exemplos, isso acontece de modo desvinculado da esfera empresarial. Os exemplos não necessariamente tratam de temas ou de situações correntes nessa esfera.

Como já afirmamos, a abordagem que essa obra usa é a do conselho, da orientação (uso de locução verbal¹⁰³). Observemos alguns exemplos:

Para conhecer o ‘duro’ trabalho de quem escreve, **basta ler** alguns trechos de escritores consagrados.

[...] Não é privilégio seu quando **tenta esboçar** idéias. Para superá-las, você precisa perceber a importância da leitura variada, da tentativa, da pesquisa, do planejamento, do emprego seletivo das palavras e da gramática.

A autora revela sua concepção de aprendizagem ao relacionar o “ato de escrever bem” com “trabalho”, repetindo algumas vezes essa idéia para marcar sua opinião e convencer o interlocutor da sua convicção:

Não é possível oferecer a magia para quem tem por objetivo escrever bem... Escrever ... **exige atenção ao trabalho** [...], **muito treino**.

Note que não há mágica, **mas muito trabalho**.

[...] deve existir sério **comprometimento com o trabalho**.

Além disso, enfatiza sua crença de que, para desenvolver algo, é necessária a “frequência”, a “repetição” de atividades:

Somente **umentando a frequência de nossas atividades** é possível desenvolver as técnicas, de modo semelhante, **escrevendo com frequência**, o indivíduo aperfeiçoa o texto [...] **pouco a pouco**, desenvolve-se a habilidade da escrita [...] o domínio da escrita ocorre aos poucos, com o passar do tempo, o indivíduo se torna mais observador [...].

No Livro 2, apenas uma parte revela os propósitos da autora com a obra – o *Bate-papo inicia l-*, que se revela pelo uso da impessoalidade:

¹⁰³ *Locução verbal*: conjunto formado por um verbo auxiliar seguido por um na forma nominal (gerúndio, participio ou infinitivo). Os auxiliares “poderá”e “deverá”ampliam a significação do verbo principal. (p.160-1). TERRA, Ernani. 2002. *Curso Prático de Gramática*. São Paulo: Scipione.

Sabe-se que o domínio da escrita ocorre aos poucos, visto que, com o passar do tempo, o indivíduo se torna mais observador quanto aos variados recursos empregados pelos escritores. E, em certo dia, **vê-se o texto** claro. Note que não há mágica, mas muito trabalho.

(Livro 2, *Bate-papo inicial*).

Prefende-se com o estudo de redação e gramática despertar em você a consciência da importância do texto claro, objetivo e correto no cotidiano das atividades profissionais.

(Livro 2, *Bate-papo inicial*, grifos meus)

Há um único parágrafo em que ocorre o uso do **nós**, representando a junção da voz da autora e do aluno, mas poderíamos dizer que se referindo a uma dificuldade que a autora imagina que o aluno possa ter:

Para exemplificar sobre expressões que às vezes **hesitamos** em usar porque não **sabemos** a forma correta, **mencionamos** um pequeno fragmento em que a locução *junto à* foi bem empregada pelo autor:

A caminho de casa, entro num botequim da Gávea para tomar um café junto ao balcão...

(Livro 2, *Bate-papo inicial*, grifos meus)

Mesmo usando essa impessoalidade, a autora finaliza esse *Bate-papo* com *Abraços* e assina: *Laurinda Grion*.

O uso do pronome pessoal *você* não é tão marcado. E em nenhum momento ele é usado em pergunta, está sempre atrelado a uma afirmação categoria e/ou a um imperativo:

Certamente você conhece todas essas histórias!

Após depoimentos de alguns escritores, **você notou** que se sentir dificuldade não é privilégio **seu** quando tenta esboçar as idéias.

Note que não há mágica, mas muito trabalho.

(Livro 2, *Bate-papo inicial*, grifos meus)

O discurso que aparece de forma direta nessa parte introdutória é o do aluno que se queixa:

As queixas de quem precisa escrever nas empresas e nos exames de seleção são parecidas: *não sei escrever; não consigo ser original; falta-me criatividade; escrever não é minha praia; tenho muitas idéias mas não consigo passá-las para o papel*. Certamente você conhece todas essas histórias!

(Livro 2, *Bate-papo inicial*, grifos meus)

Não se consideram, aí, as diferenças substanciais que há entre um profissional que precisa escrever em uma empresa e um vestibulando, que atuam em esferas de produção e recepção bem diversas. Percebe-se claramente que a visão de linguagem que a autora tem é bastante estrutural e técnica:

Muitas pessoas sentem-se inseguras ao escrever, **para aprender a escrever é fundamental, antes de mais nada, escrever**. Para aprender a nadar, é preciso entrar na água, engolir um pouco de água, dar umas braçadas e tentar nadar. Para

aprender a dirigir, é necessário dar umas voltas de carro. Somente aumentando a frequência de nossas atividades é possível desenvolver as técnicas. De modo semelhante, escrevendo com frequência, o indivíduo aperfeiçoa o texto.

(Livro 2, Bate-papo inicial)

Por isso, a solução para os problemas encontrados na produção de texto, nesta obra, o seria a da prática constante (não temos aí um discurso de auto-ajuda, mas um discurso da exercitação, que traz ecos ainda do behaviorismo até mesmo nos exemplos escolhidos – todos muito voltados para as atividades físicas).

Articulada a essa preocupação com a exercitação, a prática, o Livro 2, como já mencionei, prioriza a questão da gramática, procura transmitir um conteúdo a ser memorizado, sem considerar o contexto empresarial, o vínculo entre a linguagem e a atividade humana. Os excertos a seguir demonstram isso:

[...] Você precisa perceber a importância da leitura variada, da tentativa, da pesquisa, do planejamento, do emprego seletivo das palavras e da gramática. [...] Além das variadas e constantes leituras, exercícios de gramáticas e lições não podem faltar. Há necessidade de resolver uma bateria de exercícios gramaticais a fim de sanar as principais dificuldades presentes em seu dia-a-dia e memorizar a forma correta. Não raras vezes surgem dúvidas sobre a regência de determinados verbos, sobre algumas expressões, sobre concordâncias, sobre pontuação e muitas vão existir ao longo da vida. [...] Pretende-se, com o estudo da redação e gramática, despertar em você a consciência da importância do texto claro, objetivo e correto no cotidiano das atividades profissionais

(Livro 2, Bate-papo inicial)

3.4.3 Síntese comparativa

Ficou evidente que a construção do discurso das autoras é bem diferente nas duas obras. Enquanto no Livro 1, as autoras se preocupam em tornar a obra agradável e em construir uma proximidade, um diálogo com o leitor, no Livro 2, fica claro que essa não é uma tônica relevante.

As opções lingüísticas feitas pelas autoras do Livro 1 são coerentes com a proposta que estão apresentando: para priorizar essa proximidade, esse diálogo, usam muito **você** em perguntas, incorporam o leitor ao **nós**, e assumem um tom de auto-ajuda. Há algumas incoerências, porém, no próprio texto de *Apresentação*:

O material que apresentamos a você busca a todo o momento, a aproximação através do diálogo, **não pretende ser um guia, um manual, um simples material para consulta**. Mais do que isso, desejamos que seja **um motivo de transformação de sua maneira de encarar o ato de escrever**. Assim, **mais do que técnicas e modelos**, que tornariam a escrita uma atividade repetitiva e mecânica – sem marcas pessoais – pretendemos que os exercícios propostos ultrapassem os níveis das regras ou restrições,

para se tornarem **um meio de você atingir o seu próprio estilo**, só possível através do prazer de ver suas idéias e seus **sentimentos** comunicados.

Optamos por apresentar um estudo específico de cada modelo de correspondência, onde indicamos ainda exercícios práticos de uso da língua. No final do volume você encontrará **as respostas** com informações complementares, que julgamos necessárias.

Apesar de apresentar-se como um material de tendências modernas e de refutar a idéia de que ele possa ser um manual, um guia, a opção das autoras no Livro 1 é a de apresentar **modelos**. Há que se considerar, porém, que os modelos estudados apresentam um mínimo de contextualização:

21. Aproveite o formulário apresentado e redija um memorando. Imagine que você é o diretor geral de uma fábrica que recicla papel para comercializá-lo. Você deve comunicar ao diretor de departamento de pessoal a data de uma reunião geral da diretoria, para discussão sobre a política de marketing que será adotada durante o semestre seguinte. [A isso segue-se um modelo de um memorando interno em branco.]

(Livro 1, p. 55)

Além disso, um resquício da idéia de produção como prática subsiste, na medida em que para o estudo dos tópicos gramaticais, são previstos “exercícios práticos de uso da língua”. Ou seja, essa parte, ao menos, está sendo vista como algo que pode ser praticado, memorizado e reproduzido.

Finalmente, as autoras afirmam que há respostas no final de Livro 1, e estas não aparecem em lugar algum.

As opções lingüísticas feitas pela autora do Livro 2 são igualmente coerentes com a proposta que ela desenvolve: ela propõe priorizar a gramática e efetivamente faz isso; ela quer que o aluno pratique e traz sempre exercícios estruturais para essa prática (observe-se a quantidade de vezes em que ocorre a seção *Vamos praticar um pouco* no Sumário). Justifica-se, portanto, a não preocupação com um diálogo com o leitor, e o uso de imperativos no lugar de perguntas, da impessoalidade na *Apresentação*. Há, porém, problemas: os textos usados como modelos não são autênticos, e os textos autênticos, utilizados como pretextos em exercícios, têm menção apenas ao periódico do qual foram retirados (sem menção a data, seção, caderno, indicação de página, etc.).

As autoras do Livro 1 pertencem a uma equipe de uma instituição nacional particular de ensino, na qual são professoras; a autora do Livro 2 é proprietária da editora que publica a obra e também professora de cursos em que o livro é usado. Assim, falam de lugares distintos: a autora do Livro 2 tem não só preocupações didático-pedagógicas, mas também mercadológicas, empresariais.

3.5 A modalização, a injunção e as formas de presença do outro nos discursos das autoras

Observei no *corpus* dos dois LDRE a *modalização* e a *injunção* e das vozes discursivas – *as formas de presença do outro no discurso*. A escolha não foi aleatória e está relacionada à intencionalidade de cada um dos autores. Nos LDRE, em geral, esses dois recursos são característicos na sua constituição; em parte, esse uso se justifica devido à *realidade* para a qual apontam Bakhtin/Volochinov (1929/2004):

Na realidade, não são palavras o que pronunciamos ou escutamos, mas verdades ou mentiras, coisas boas ou más, importantes ou triviais, agradáveis ou desagradáveis, etc. A palavra está sempre carregada de um conteúdo ou de um sentido ideológico ou vivencial. É assim que compreendemos as palavras e somente reagimos àquelas que despertam em nós ressonâncias ideológicas ou concernentes à vida. (p. 95).

Os usos das modalidades e as injunções nas duas obras são constantes. Para a análise, porém, selecionei as páginas com conteúdos comuns a ambas.

3.5.1 Livro 1

Para trabalhar o gênero carta (primeiro assunto comum às duas obras), as autoras do Livro 1 fazem uso das seguintes modalidades¹⁰⁴:

Você costuma escrever e receber cartas? **Pode ser** que você não tenha o hábito de se comunicar com seus amigos, parentes, pessoas próximas, através de cartas. (p.25)

Você, **com certeza, deve ter** lido algumas cartas que foram publicadas em livros, por se tratarem de verdadeiros depoimentos de época. (p.25)

Além da enorme diferença entre a linguagem usada naquela época e a usada hoje, **você deve ter** notado algumas outras diferenças no que diz respeito a valores da época.

As cartas, além de diversos destinos, também tem função variada, como a de informar, solicitar ou persuadir. **Podem ser** cartas de solicitação de emprego, oferta de algum produto de sua empresa, de reclamação quanto à má prestação de algum serviço, cobrança de algum débito, enfim, essas e outras situações que fazem parte do cotidiano empresarial (p.27)

Antes de observarmos a estrutura da carta comercial, mais uma vez **é preciso** reafirmar a importância de estar atento ao texto de suas correspondências (ser claro, conciso, coerente) para realmente atingir seu objetivo. Com a correspondência comercial sua atenção **dever ser** redobrada. **Você não pode** se esquecer de que está representando uma empresa cuja imagem **deve preservar**. **É preciso**, portanto, que a carta seja bem redigida e cause boa impressão estética. (p.27)

¹⁰⁴ As modalidades estão destacadas pelas seguintes marcas: os verbos modais *poder* e *dever* com interpretação epistêmica, bem como as expressões adverbiais ou modalidades canônicas do tipo *É + adjetivo*, foram negritados e sublinhados; os mesmos elementos com interpretação deontica foram apenas negritados.

Ter sempre em mente que uma carta comercial **deve ser** breve. Assim, rodeios, inversões mesmo bem feitas, que tanto efeito causam num texto poético, **devem ser** abolidos. (p.27)

Não podemos ignorar a formalidade que esse tipo de correspondência requer, mas **devemos evitar** a rigidez exagerada, os clichês, a redundância e termos até arcaicos que ainda são utilizados. (p.28)

Não há necessidade de preâmbulos, vá direto ao assunto. Veja alguns chavões que **podem ser evitados**: (p.28)

Não precisa avisar que vai encerrar. Evite chavões típicos de fecho de cartas. (p.28)

Data – o dia **deve ser indicado** sem o zero na frente. (p.28)

Quando o papel é timbrado, **pode-se suprimir** o local antes da data. (p.28)

Não se deve colocar À/Às ou *Ilmos.* Senhores antes do nome da empresa ou pessoa a quem a carta se destina. (p.29)

Não é necessário escrever endereço, caixa postal e CEP no papel da carta, basta que esses dados apareçam no envelope. (p.30)

Referência – **Não há necessidade** de escrever Ref. ou REFERÊNCIA, pois a posição da frase na carta já indica esse elemento. (p.30)

Invocação ou vocativo – o emprego de palavras como prezado, estimado, caro amigo **deve ser** de acordo com o tipo de carta. (p.30)

Corpo da carta ou conteúdo – **deve estar** disposto, geralmente, no centro do papel, em cerca de três parágrafos. [...] O assunto **deve ser tratado** em linguagem clara, objetiva e concisa. **Deve-se evitar** perda de tempo na introdução do assunto, com palavras e expressões desnecessárias. (p.30)

Assinatura – **Deve-se obedecer** a seguinte ordem: primeiro, o nome do remetente; depois, seu cargo. Somente as letras iniciais **devem ser** maiúsculas. **Não se deve** colocar o título do emissor na frente de seu nome. [...] Também **não é necessário** colocar o traço acima do nome. (p.30)

Os anexos também **podem vir** citados no decorrer do assunto da carta, não precisando, no caso, dessa parte específica. (p.31).

Iniciais – para identificar os nomes do redator e do datilógrafo/digitador, respectivamente, por ordem de responsabilidade. **Devem ser** feitas à esquerda, em letras maiúsculas para o redator e minúsculas para o datilógrafo/digitador, separadas por barra. (p.31)

O início da parte referente à carta faz uso epistêmico dos verbos modais *dever* e *poder*: o efeito que isso causa é o de aproximar o que está sendo apresentado às necessidades do aluno, como se as autoras, por meio dessas modalidades (***Pode ser*** que você não tenha o hábito de [...], [...] ***com certeza, deve ter [...]***”), mostrassem que sabem o que está na cabeça do estudante e vão poder resolver seu problema. Entretanto, depois de uma introdução amigável e dialogada, pode-se perceber que o uso feito desses mesmos verbos é predominantemente calcado em categorias deônticas como a obrigação, a proibição e a permissão, dado que a maior parte desses enunciados é oferecido como um conjunto de regras a serem seguidas para a redação adequada de cartas comerciais. A partir do uso dessas modalidades os enunciados ganham maior aderência para cumprirem as finalidades de seus enunciadores no sentido de orientar o aluno na elaboração dos documentos e de reforçar conceitos já mencionados anteriormente, como *clareza, concisão e coerência*.

Com relação ao aspecto da *concisão*, encontramos:

Você naturalmente já ouviu muitas vezes que um texto **deve ser** claro. (p.11)

Em primeiro lugar, antes de escrever seu texto, **é importante** que você organize suas idéias. (p.11)

Um bom modo de fazer isso é primeiro traçar um esquema, um rascunho, para tentar realçar aquilo que é relevante, o que **é fundamental** para sua comunicação. (p.11)

Você **deve ter percebido** que as repetições desnecessárias somente prejudicam a compreensão do texto e dificultam a comunicação. (p. 12)

Os exercícios que acabamos de elaborar são apenas exemplos daquilo que **deve ser** freqüentemente colocado em prática quando escrevemos. O trabalho minucioso, rigoroso de revisão **é fundamental** para o aperfeiçoamento da revisão final. Assim, sua comunicação se torna mais clara, precisa, concisa e coerente. (p. 13-4)

Nesse trecho da obra, é possível observar que o tom de orientação para o bem escrever continua, embora não prioritariamente focado no uso dos verbos modais, mas nas modalidades canônicas, com efeitos deônticos. – afinal, se algo “é fundamental para sua comunicação”, então esse algo deve ser feito. Além disso, apesar do pretense diálogo, não há muito espaço para a resposta do aluno: ele “deve ter percebido que repetições desnecessárias somente prejudicam a compreensão do texto [...]” e “naturalmente” o aluno “já ouviu muitas vezes que um texto **deve ser** claro”..

Na parte referente à *coerência*, aparecem:

Este é mais um recurso que você **pode utilizar** ao escrever. **É importante** que seu texto tenha coerência, ou seja, que haja relação entre suas idéias. (p. 17)

Os pronomes principalmente os relativos também têm importante função como encadeadores das idéias que queremos transmitir. Porém quando empregados inadequadamente, **podem causar** problemas de coerência. (p. 18)

Pode-se perceber que, ao mesmo tempo em que se apresenta um recurso como uma *possibilidade*, a modalidade “**É importante** que seu texto tenha coerência [...]” não permite que a coerência seja considerado um aspecto possível, mas obrigatório.

Quanto à *regência verbal*, em virtude de ter sido tratada como um aspecto menor na questão textual, após uma seqüência de exercícios, aparece:

Você **pôde observar** que foi importante o conhecimento verbal para determinar o emprego adequado do [...] . (p. 19)

Entretanto, apesar de apontar para uma necessidade de conhecimento, esse verbo modal apenas abre caminho para a seguinte orientação:

Caso esteja muito esquecido [de regência verbal], consulte as gramáticas que sugerimos na bibliografia ou qualquer outra de sua preferência. (p. 19)

Sobre o aspecto da *clareza*, as modalidades são usadas também como um caminho para um “guia” que até impõe que o aluno tenha “seu próprio estilo” seguindo as normas dadas:

Qual das duas frases é mais fácil de ser compreendida [depois de terem sido apresentadas duas frases – uma em ordem direta e outra em indireta]? Você **certamente deve ter achado** a segunda. (p. 14)

A ordem direta faz seu texto ficar mais claro. Entretanto, **isso não quer dizer que só se deva** escrever na ordem indireta. Você **deve ter seu próprio estilo**. (p. 15)

Um texto também **pode ser prejudicado** quando suas frases são muito longas. (p. 16)

Seu texto **pode ficar** mais conciso e enxuto se você, por exemplo, substituir orações por termos simples. (p. 16)

Como você deve ter observado até aqui, para obter clareza, precisão, concisão **é necessário** sobretudo que você se coloque sempre como leitor de seu próprio texto. (p. 21)

A modalidade deôntica **É necessário** confirma o que considerei acima: não há muito espaço para o “estilo” do aluno.

Com relação ao aspecto de *ambigüidade*, foram encontrados além dos exemplos mencionados nos tópicos de *concisão* e *clareza*:

A ambigüidade, como já dissemos, **pode deixar** seu texto sem clareza, causando problemas. (p. 52)

Aqui se pode afirmar que a ambigüidade está sendo considerada como um aspecto a ser observado e evitado, mas não com a importância dada à *coerência* e *concisão*. Há apenas um exemplo de frase ambígua, seguida da consideração acima.

No que se refere aos tópicos *ordem direta* e *evitar inversões*, os exemplos já foram tratados em item anterior, motivo pelo qual não os retomarei aqui. Em relação ao tópico *repetições*, os exemplos estão relacionados aos de *concisão*, tratados no início deste item. Finalmente, o tópico *objetividade* já foi contemplado nas observações feitas ao assunto *concisão*.

Articuladas a essas modalidades, predominantemente deônticas, do eixo da obrigatoriedade, encontram-se as injunções tanto em forma de imperativos quanto de infinitivos não flexionados, com valor imperativo, tanto nos enunciados didático-explicativos quanto nos enunciados de atividades.

No conjunto referente à *carta*, em enunciados didático-explicativos, houve a ocorrência de:

Eis alguns pontos relevantes quanto à boa redação empresarial:

- **Ter sempre em mente** que uma carta comercial deve ser breve. [...]
- Antes de escrever, **organize** seu pensamento, traçando um plano:
 - o que vai comunicar;
 - a quem;
 - como deve transmitir;
 - que informações são relevantes." [p. 27]

Vamos fazer nossa linguagem acompanhar a modernidade?

- Não há necessidade de preâmbulos, **vá direto ao assunto**. **Veja** alguns chavões que podem ser evitados:
 - Vimos através desta;
 - Vimos por meio desta;
 - Tem a presente a finalidade de;
 - Aproveitamos o ensejo, a oportunidade;
 - Temos em nosso poder, ou temos em mãos, sua carta.
- **Evite** chavões típicos de fechos de cartas, tais como:
 - Limitados ao exposto, encerramos;
 - Sendo o que nos resta a oferecer para o momento;
 - Sem mais, ou sem mais nada para o momento. [p. 28]

Nos recortes seguintes, as injunções aparecem como seqüências de ações norteadoras da leitura/estudo do aluno:

Observe esse trecho adaptado da carta de Caminha [p. 26]

Passemos a analisar as cartas trocadas atualmente entre empresas e instituições em geral. (p. 26)

Veja um modelo de carta em estilo moderno. **Observe** os comentários referentes às partes que normalmente compõem sua estrutura. [p. 28]

Observe então um outro modelo de carta escrita de forma tradicional. [p. 32]

Leia atentamente uma carta enviada por instituição aos seus clientes: [p. 38]

No mesmo conjunto, houve apenas um enunciado de atividade, assim redigido:

9. **Observe** atentamente a carta a seguir e **tente** reescrevê-la em uma folha à parte, seguindo a orientação mais atual, sem excesso de palavras. [p. 34]¹⁰⁵

Pode-se observar que parte das injunções nos enunciados didático-explicativos no aspecto da *carta* cumprem a função de apresentar regras para a escrita desse gênero, bem como de orientar a leitura do aluno do próprio livro. Em uma das ocorrências, usa-se o imperativo com o *nós*, o que provavelmente objetiva trazer o aluno para o caminho feito pelas autoras como se elas estivessem fazendo esse percurso com ele pela primeira vez. Nos

¹⁰⁵ As atividades, nesse livro, não são numeradas capítulo a capítulo. Assim, antes da parte de carta, houve oito atividades, sobre outros assuntos.

enunciados de atividades, como é natural em livros didáticos, o verbo realmente aparece no imperativo. O que há que se notar nesse exemplo é a articulação com o advérbio *atentamente* e o uso do verbo *tentar*, assumindo-se a postura de que o ato de escrever pressupõe uma atenção especial e que nem sempre chega a bom termo.

Na parte referente à *concisão*, ocorreram as seguintes injunções:

Quando for necessário estender o texto um pouco mais, **tente** ser o mais objetivo possível, buscando empregar uma linguagem clara, onde predomine a concisão. [p. 16]

5. **Observe** algumas frases em que o excesso de palavras dificulta e até mesmo impede a comunicação. **Tente** reescrevê-las, substituindo os termos sublinhados para torná-las mais concisas. **Oriente-se** pelo exemplo: [p. 16]

Tanto no que diz respeito ao enunciado didático-explicativo quanto ao enunciado da atividade, percebe-se novamente o uso do verbo *tentar*. Além disso, nota-se aí o artifício de se mostrar um exemplo a ser seguido, que irá *orientar* o aluno na realização da atividade.

Quanto ao item *coerência*, ocorreu apenas uma injunção, no enunciado de uma atividade:

7. Para evitar a repetição e manter a coerência, **una** duas frases e substitua os termos sublinhados pelos pronomes relativos convenientes apresentados dentro dos parênteses. [p. 18]

Já na parte sobre *clareza*, houve várias ocorrências das injunções nos enunciados didático-explicativos e uma em enunciado de atividade:

Vejamos alguns fatores que interferem na clareza de um texto. [p. 11]

Leia sempre o que você escreveu a fim de evitar as redundâncias. [p. 12]

Observe, então, as duas frases a seguir, e **veja** que termos conseguimos retirar sem prejuízo da idéia central: [p. 12]

1. **Experimente** agora reescrever as seguintes frases, retirando-lhes os termos redundantes: [p.11]

O uso das injunções continua nos enunciados didático-explicativos, tanto na direção de expor regras, quanto na direção de aproximar o aluno das orientações (observe-se o uso do *nós* em *vejamos*). O verbo na atividade passa de *tentar* para *experimentar*, o que também não parece muito preciso, nem requer do aluno um compromisso com o resultado da proposta.

Em *ordem direta das frases*, foram encontrados estes exemplos de injunções:

Você sabe o que é ordem direta? **Leia** as frases: [p. 14]

3. **Reescreva** cada uma das frases, empregando a ordem direta para conseguir maior clareza e precisão na linguagem, conforme foi feito anteriormente: [p. 14]

A pergunta que antecede a injunção é meramente retórica, já que não se espera que algo seja respondido pelo aluno. Até por isso, segue-se: *Leia as frases*.

No trecho sobre *ambigüidades*, ocorreram:

Observe, também, que na última frase do exercício, temos um caso de ambigüidade – mais de uma possibilidade de entendimento – devido à má redação. [p. 15]

4. Nas frases que se seguem, **procure** identificar as ambigüidades. Antes, **observe** o modelo: [p. 15]

Observe como é ambígua a mensagem transmitida na frase que serve de exemplo. [p. 52]

18. Após analisar as duas frases a seguir, **aponte** qual ambigüidade de sentido existe em cada uma delas. [p. 53]

Vê-se que a opção das autoras foi realmente a de mostrar exemplos (positivos ou negativos) e de pautar o trabalho na observação deles. E, no lugar de *tentar e experimentar*, aparece o verbo *procurar*.

No tópico de *inversão de termos*, o verbo *procurar* aparece novamente, na única ocorrência de injunção:

Ao escrever, **procure** também evitar as inversões de termos. [p. 14]

Nos tópicos sobre *objetividade e regência verbal* não houve ocorrências de injunções. E, no de *repetições*, o exemplo já foi apresentado no parágrafo sobre *coerência*.

Verifica-se que as injunções revelam muito da opção das autoras em pautar a proposta do livro nas atividades de *observar (modelos, exemplos)*, *ler*, *tentar (re)escrever algo*. Isso contraria a afirmação feita na *Apresentação* do livro sobre o intuito de que a obra fosse “um motivo de transformação de sua maneira de encarar o ato de escrever. Assim, mais do que técnicas e modelos, que tornariam a escrita uma atividade repetitiva e mecânica – sem marcas pessoais –, pretendemos que os exercícios propostos ultrapassem o nível das regras ou restrições para que se torne um meio de você atingir o seu próprio estilo [...]” (p. 5) Um exemplo que não está relacionado aos tópicos selecionados para a análise, mas que se refere diretamente à questão que levanto agora é o que segue:

Não se esqueça de que é importante ter seu material de consulta: dicionário, gramática, manual de redação, para resolver dúvidas que sempre acabam aparecendo. Para ajudá-lo, incluímos algumas sugestões bibliográficas no final deste livro. Consulte-as! [p. 22]

3.5.2 Livro 2

A autora do Livro 2, ao trabalhar o gênero *carta* (primeiro assunto comum às duas obras), faz uso das seguintes modalidades¹⁰⁶:

Se esse texto for uma carta para apresentar os cursos ministrados por uma empresa de treinamento ao mercado, **é necessário** organizar as idéias e elaborar um plano. **É mais interessante** apresentar os clientes atendidos. [...] Definir a mensagem principal **é essencial**. [p.65]

Lembre-se de que **é sempre necessário** efetuar uma leitura para verificar grafia das palavras, concordância, pontuação, entrelaçamento entre partes, etc. [p.69]

Percebe-se que a autora usa essas modalidades prevendo uma interpretação deôntica por parte do aluno: se ele se encontrar em uma situação de elaborar uma carta de divulgação de serviços de uma empresa, deve passar pelos seguintes passos - organizar as idéias e elaborar um plano, apresentar os clientes atendidos, definir a mensagem principal.

Nas partes tocantes à *concisão e clareza* houve, respectivamente, apenas uma e quatro ocorrências de modalidades, igualmente com interpretação deôntica:

Concisão

O redator **deve levar** em conta a relação que pretende estabelecer [p.45]

Clareza

Devem ser empregados adequadamente para que as idéias sejam expressas de maneira clara. [p.45]

É necessário que redatores desenvolvam as idéias de maneira clara, dêem vida e estilo ao texto e transmitam claramente as informações. [p.11]

Para redigir um texto claro, **deve-se** eliminar o pronome possessivo quando criar ambigüidade [...]; **deve-se** eliminar gerúndio quando criar ambigüidade [...]; **deve-se** eliminar o pronome relativo quando criar ambigüidade. [p.27-8]

O texto objetivo **deve ser** simples e claro. [p.33]

Nas demais partes (objetividade, coerência, regência verbal, ordem direta das frases e evitar repetições) não foram identificadas modalidades.

As injunções aparecem em um maior número. Na parte de carta, nos enunciados didático-explicativos, foram levantadas:

Para ajudar a determinar a mensagem principal, **saiba** primeiramente quem é o destinatário. Depois, **defina** o objetivo de seu texto e **dê** destaque àquilo que for mais importante. [p.65]

Lembre-se de que é sempre necessário efetuar uma leitura para verificar grafia das palavras, concordância, pontuação, etc. [p.69]

106 As modalidades aqui estão destacadas pelas mesmas marcas usadas no item anterior: os verbos modais poder e dever com interpretação epistêmica, bem como as expressões adverbiais ou modalidades canônicas do tipo É + adjetivo, foram negritados e sublinhados; os mesmos elementos com interpretação deôntica foram apenas negritados.

Em termos de injunções, percebe-se, em alguns momentos dos enunciados didático-explicativos, a união das partes referentes à *clareza, concisão, coerência, ordem direta, repetição, evitar inversões e objetividade*, tratadas conjuntamente:

Como escrever frases coesas e coerentes

- **Observar** idéia central;
- **Eliminar** idéias incompatíveis;
- **Evitar** generalizações;
- **Articular** as relações lógicas entre as idéias;
- **Empregar** argumentos adequados e **evitar** repetições e ambigüidades. [p.11]

Observar a coesão e coerência entre as partes do texto. [p.12]

Sugestões e exemplos para aprimorar o estilo do texto empresarial

Observar a ordem direta da frase (sujeito, verbo, complemento verbal e adjunto adverbial).

[...]

Reescrever o texto a fim de atingir a clareza total. O bom escritor reescreve sempre; o mau nunca reescreve. [p.12-3]

Como escrever uma frase de fácil leitura

1. **Preservar** a voz ativa
2. **Manter** a concisão
3. **Fugir** do lugar comum
4. **Escolher** a palavra mais adequada
5. **Preservar** a ordem direta [p.14]

Como escrever textos empresariais elegantes

Além de **evitar** a construção de frases longas, **preservar** a ordem direta, **manter** a concisão, **fugir** do lugar comum, **escolher** a palavra mais adequada, **observar** outros detalhes como:

Gramática

[...]

Consultar uma gramática, um dicionário e um tira-dúvidas.

Estilo

[...]

Estrutura

[...]

Como melhorar seu texto

Evitar palavras repetidas e frases ambíguas

[...]

Evitar repetição inexpressiva de uma mesma palavra ou idéia [p.19]

[...] as recomendações são as de sempre:

- 1) **usar** a ordem direta;

- 2) **evitar** inversões;
 3) **empregar** vocabulário simples. [p.25]

Se deseja dar clareza e fluência ao texto, **observe** a ordenação dos termos da oração e **redija** da maneira mais clara possível. [p.27]

Como obter clareza, concisão e objetividade:

- **Empregar** palavras usuais;
- **Destacar** as informações mais importantes;
- **Evitar** termos arcaicos, técnicos e estrangeiros;
- **Evitar** inversões (ordem indireta) e frases longas;
- **Revisar**, por último, todo o texto. [p.36]

Os principais [procedimentos e cuidados que favorecem a clareza, a concisão e a objetividade, segundo Mauro Ferreira] são:

Observar a concordância e a ordem dos termos

FORMA REPROVÁVEL	FORMA CORRETA
Foi escolhido, na reunião de diretoria, a empresa de arquitetura e as cores dos móveis.	A empresa de arquitetura e as cores dos móveis foram definidas na reunião de diretoria.

- a) **Escrever** as frases na ordem direta

FORMA DESACONSELHÁVEL	FORMA PREFERÍVEL
Criticou o gerente o vendedor. (Quem criticou quem?)	a) O vendedor criticou o gerente. b) O gerente criticou o vendedor.

- b) **Observar** o núcleo do sujeito

FORMA REPROVÁVEL	FORMA CORRETA
O resultado da apuração dos problemas ocorridos na área de vendas serão discutidos na próxima reunião.	O resultado da apuração dos problemas ocorridos na área de vendas será discutido na próxima reunião.

- c) **Empregar** verbo *fazer* no singular quando significar tempo passado

FORMA INCORRETA	FORMA CORRETA
Fazem quarenta minutos que haviam saído os últimos clientes, sem que nós lhes agradecêssemos a presença.	Faz quarenta minutos que haviam saído os últimos clientes, sem que nós lhes agradecêssemos a presença.

- d) **Empregar** períodos curtos

FORMA DESACONSELHÁVEL	FORMA PREFERÍVEL
As vendas da empresa tiveram notável crescimento, porque passou a vender diretamente aos consumidores e, com isso, eliminou os intermediários e reduziu o preço final dos produtos. (1 período)	As vendas da empresa tiveram notável crescimento, porque passou a vender diretamente aos consumidores. Isso eliminou os intermediários e, conseqüentemente, reduziu o preço final dos produtos. (2 períodos)

Evitar clichês

[...]

Empregar corretamente as abreviaturas

[...]

Evitar a ambigüidade

[...]

Evitar palavras e expressões intercaladas

[...]

Reduzir o emprego de formas verbais duplas

[...]

Evitar o uso excessivo da palavra **que**

[...]

Reduzir o emprego de advérbio (eco)

[...]

Substituir palavras semelhantes por outras equivalentes

[...] [p. 36-9]

Pelos exemplos levantados e mencionados, pode-se extrair exatamente a dinâmica de trabalho proposta pela autora: trata-se uma obra que se centra nas regras – apresenta-se um título na forma de asserção (*Como escrever frases coesas e coerentes, Sugestões e exemplos para aprimorar o estilo do texto empresarial, Como escrever uma frase de fácil leitura*, por exemplo) ao qual se seguem normas para se atingir o objetivo proposto pelo título, construídas predominantemente por injunções por uso de infinitivo não flexionado. Às vezes há exemplos, às vezes não.

No último trecho reproduzido, percebe-se que há uma flutuação nos critérios de avaliação: *reprovável, correta, aconselhável, preferível, incorreta e desaconselhável*. Não fica claro por que existe essa diferenciação nessas nomenclaturas, principalmente se a obra, como já vimos, se pauta na regras, na gramática. Pela gramática normativa, teríamos o *certo* e o *errado*, no máximo o *adequado* e o *inadequado*. Os demais critérios parecem muito pouco precisos para um manual de redação com esse perfil mais voltado para a gramática, como mostra um outro exemplo:

Consultar uma gramática, um dicionário e um tira-dúvidas. [p. 19]

Ao observar o *Sumário*, nota-se que mesmo a questão dos títulos usados está confusa, visto que todos se parecem muito e, algumas vezes, tratam dos mesmos tópicos:

- *Como escrever textos empresariais elegantes* [p. 19], *Como escrever textos empresariais objetivos* [p. 23], *Como obter clareza e fluência* [p. 27], *Como escrever textos empresariais claros e breves* [p. 33], *Como obter clareza, concisão e objetividade* [p. 36];
- *A importância da objetividade nos textos empresariais* [p. 33, como título de capítulo], *A importância da objetividade nos textos empresariais* [p. 40, como um dos muitos subtítulos do capítulo].

Por essa organização, justifica-se a repetição de temas recorrentemente, como vimos em alguns dos exemplos citados. De qualquer modo, a autora é coerente com sua proposta apresentada no *Bate-papo inicial*:

Pretende-se com este estudo de **redação** e **gramática**, despertar em você a consciência da importância do texto **claro, objetivo e correto** no cotidiano das atividades profissionais. [p. 9]

Em termos de injunções nos enunciados de atividades, na obra 2 aparecem quando são tratados os tópicos *clareza, concisão, coerência, ordem direta*, :

8) (FCMSCSP) Esta questão apresenta cinco propostas diferentes de redação. **Assinale** a letra que corresponde à melhor redação, considerando correção, clareza e concisão. [...] [p. 23]

Reescreva as frases a fim de deixá-las claras e corretas. [...] [p. 25]

7) (FGV-SP) As idéias propostas nos itens abaixo estão alinhadas sem nenhuma ordem lógica. **Procure** organizá-las, de modo que se possa estruturar uma seqüência coerente de introdução, argumentação e conclusão. [...] [p. 22]

2. (FCMSCSP) **Assinale** a letra que corresponde à melhor redação, considerando correção, clareza e concisão:

Foram chamados sua atenção pelo diretor.

O diretor chamou-os sua atenção.

O diretor lhes chamou a atenção.

Foi-lhe chamado a atenção pelo diretor.

O diretor chamou-lhes a atenção. [p. 44]

O trecho extraído do livro '*Para entender o texto*' não forma um todo coerente. O grupo de palavras não está bem interligado com suas partes. **Identifique** as incoerências existentes e, em seguida, **reescreva** o texto, deixando-o claro, coeso e coerente. [p.46]

Reescreva as frases quando necessário para prevalecer a norma culta. [p. 110]

Identifique as frases em que a regência verbal esteja inadequada. [p. 111]

Corrija, quando necessário, mantendo o padrão culto de linguagem. [p. 112]

Preencha as lacunas das frases seguintes com: que, quem ou cujo, precedidos ou não de preposição. [p.113]

Reescreva a frase, substituindo o verbo destacado. [p. 114]

Esses exemplos deixam claras as concepções de aprendizagem e de língua que estão por trás da obra: a aprendizagem se dá pela superação das dificuldades via exercitação, memorização e consulta a manuais que não consideram, via de regra, a situação enunciativa, pois são compostos de regras e normas.

3.5.3 Síntese comparativa

O uso das injunções foi verificado com maior frequência no Livro 2, em que, por apresentar mais exercícios, traz mais frases que exprimem ordens, dadas ao falante, para executar (ou não executar) tal ou tal ação. Além disso, como os enunciados didático-explicativos são conjuntos de orientações, também encontra-se mais esse tipo de frases. Nessas frases se usa ora o imperativo (nos enunciados de atividades), ora o infinitivo não flexionado com valor de imperativo (nos enunciados didático-explicativos). Como já afirmei, a aprendizagem nessa obra é mecânica e a língua é considerada um sistema de normas a serem absorvidas e praticadas sem a preocupação com o uso efetivo nas diferentes situações de comunicação.

No caso das modalidades, que se evidenciam com maior intensidade nos enunciados das autoras do Livro I, é possível considerar que há realmente uma preocupação maior na questão da proximidade dos interlocutores, um foco em questões interpessoais. Neves (2006) considera essa relação modalidade/interpessoalidade:

Pode-se supor que, em um enunciado marcadamente modalizado, também deva estar mais marcada a função interpessoal, exatamente pela evidente presença do falante e do destinatário, tanto no comprometimento epistêmico (que se liga a um papel semântico do tipo experimentador, ligado ao falante) como no envolvimento deontico (que envolve as diversas pessoas do discurso, centrando-se no ouvinte). Acrescente-se a ligação da modalidade com a evidencialidade, uma categoria marcadamente interpessoal. (NEVES, 2006: 200).

Enquanto no Livro 2, predomina a dinâmica *considerar [as regras] e exercitar*, no Livro 1, como já mostrei, a dinâmica se instaura entre o *observar [modelos e exemplos]*, o *ler* e o *tentar (re)escrever*. O que causa certo estranhamento, nesse primeiro livro, é justamente, como já registrei, o uso recorrente do verbo *tentar*, que não parece garantir que o aluno possa êxito nas suas atividades. Aliado a esse uso recorrente, aparece outro, que vai ao encontro dessa imagem subestimada do aluno, conforme mostram os exemplos que, embora não constem das páginas selecionadas para a análise, estão bem relacionados à questão:

17. Você poderá notar a inadequação desse instrumento à situação retratada na música. **Você é capaz** de apontá-la? [p. 52]

38. Veja, agora, **se você é capaz** de reescrever a ata que apresentamos, transformando-a em ficha de registro. [p. 86]

3.6 As formas de presença do outro nos discursos das autoras

Não se pode considerar que haja algum discurso puro em relação à sua autoria - nele sempre haverá a influência de *outras vozes*, a presença de outros discursos que estão em circulação na vida.

Retomando o que já registrei no início deste trabalho, o discurso citado em outro discurso constitui um elemento importante de validação da qualidade das afirmações e orientações dadas pelo autor do livro didático. Por isso, discutirei a seguir como cada obra trata e articula esses múltiplos discursos. Voltarei, portanto, à questão do dialogismo, visto esses discursos, conforme Bakhtin (1970/2004) são “ligados entre si por relações dialógicas” (p. 335).

Como o discurso do outro constitui o discurso dos LDRE selecionados? É essa a pergunta que norteia esta seção.

3.6.1 Livro 1

A presença da voz das autoras está mais fortemente marcada nesse livro nas partes da *Apresentação* e da *Introdução*, embora seja possível verificá-la em toda obra. Além disso, as autoras incorporam, na *Apresentação*, o discurso da mídia e o da tecnologia, atrelados a uma comunicação mais rápida, que proporciona uma maior interação entre os seres-humanos:

Constantemente somos informados pelos jornais, revistas, televisão, cinema de que nosso mundo está passando por uma verdadeira revolução da comunicação à distância. Distância. Existe mesmo uma distância? Aparelhos de fax, televisão a cabo, satélites artificiais, são enumeráveis os recursos de que dispomos para anular quilômetros e viajarmos mais rápido do que o mais moderno avião supersônico. São assim indiscutíveis as contribuições da tecnologia à comunicação, à aproximação dos homens através do diálogo. (p. 5)

Na seqüência, elas revelam algumas crenças sobre redação que provavelmente estão baseadas nos autores mencionados na Bibliografia: são lingüistas, gramáticos ou autores de

manuais de redação empresarial ou de livros didáticos para o Ensino Médio. Percebe-se, entretanto, uma variedade tão grande de origens de autoria, que não é de espantar que não fique claro na apresentação exatamente por que mares as autoras navegarão:

O material que apresentamos [...] não pretende ser um guia, um material para consulta. Mais do que isso, desejamos que seja um motivo de transformação de sua maneira de encarar o ato de escrever. Assim, mais do que técnicas e modelos, que tornariam a escrita uma atividade repetitiva e mecânica, sem marcas pessoais, pretendemos que os exercícios propostos ultrapassem o nível das regras ou restrições, para que se tornem um meio de você atingir seu próprio estilo, só possível através do prazer de ver suas idéias e seus sentimentos comunicados. (p. 5)

Além dessas vozes, há, na quarta-capa, a da editora responsável pela obra, que registra, assim, sua perspectiva do livro em questão:

Quantos livros já não foram escritos sobre como redigir a correspondência comercial? **Sem dúvida, muitos e muitos.** Só que este livro editado pelo Senac é **um pouco diferente** daqueles que se encontram no mercado. Este livro aborda a **redação empresarial**. E isto **é mais do que a correspondência comercial. Muito mais.** Ele trata de como escrever com clareza, com coerência, com fluência, com correção, sem repetições. São **formas mais atuais**, sem o rigor tradicional, de como redigir **os mais diversos tipos de cartas, memorandos, atas de reuniões, currículos e por aí afora.**

A **naturalidade** com que os temas são abordados **facilita** o aprender a redigir **para quem faz e para quem não faz cursos no Senac.** Sua linguagem acessível, a precisão do tratamento do tema indicam-no como **excelente** para o profissional que quer aprender a redigir. [Grifos meus] .

Nota-se aí uma forte tendência para o texto publicitário, que quer tornar o produto atraente para ser comprado. Em primeiro lugar, procura-se o diferencial da obra em relação às demais concorrentes: ela é “diferente” pois aborda a “redação empresarial”, que é “mais do que a correspondência comercial” (*Muito mais.*) Em segundo, volta-se para a questão da atualidade: tanto do distanciamento do “rigor tradicional”, quanto da diversidade de gêneros tratados (que, de tantos, vão por aí afora). Em terceiro lugar, aponta para a questão da “naturalidade” de abordagem que faz com que se aprenda com mais facilidade. Em quarto, prospecta um público geral: alunos ou não do Senac queiram aprender a escrever. Finalmente, aparece a valorização subjetiva: um “excelente” livro.

Entretanto, o que está indicado na quarta-capa não necessariamente se encontra no livro. Por exemplo, a editora considera que a obra traz “[...] *formas mais atuais, sem o rigor tradicional, de como redigir os mais diversos tipos de cartas, ...*”; entretanto, não há nada de muito atual nos excertos a seguir:

Memorando – por ser um tipo de correspondência cotidiana, rápida e objetiva, **o memorando segue uma forma fixa**, [...] (p.49).

O requerimento **obedece a uma estrutura bem definida, aceitando-se poucas variações**. (p.63)

Por se tratar de um documento, **a ata deve seguir algumas normas específicas**. (p.84)

Na prática, redigir *sem o rigor tradicional* os documentos nem sempre é possível, pois os oficiais são padronizados e não permitem imprimir marcas pessoais e nem inovar os seus estilos.

Outra questão é a relação de causa e efeito entre a “*naturalidade com que os temas são abordados*” e o argumento de que isso “*facilita o aprender a redigir*”. Não fica claro nem o que seria essa “*naturalidade*” nem por que isso “*facilitaria*” o aprendizado.

As autoras usam também textos citados de outros autores da esfera artística:

- * uma frase de Eduardo Galeano (escritor e jornalista uruguaio), que, no trecho citado, faz uma analogia entre a arma e a palavra, responsabilizando o leitor pelo bom ou mau uso da segunda, como mostra a epígrafe da *Introdução*:

A palavra é uma arma que pode ser bem ou mal usada: a culpa do crime nunca é da faca. (p.8)

- * um trecho de uma crônica de Ruy Castro (escritor e jornalista mineiro), como mote para discussão sobre o que é leitura:

Aliás, veja o que Ruy Castro publicou no jornal *O Globo* sobre o que ele pensa da leitura.

'Ler é melhor do que ir ao cinema, viajar ou usar porcarias que tiram o sujeito do sério. Ao ler você produz, dirige e estrela o filme dentro da sua cabeça; viaja sem os inconvenientes da viagem; e penetra em mundos dos quais volta mais humano e mais sábio. Nada expande mais a consciência do que um bom romance ou qualquer livro inteligente. Pensando bem, ler é a segunda melhor coisa do mundo. A primeira é escrever. A que você está pensando é *hors-concours*'. (p.20)

- * um trecho de *A carta*, de Caminha (p. 26), já reproduzido neste trabalho, quando se começa a dar a noção, a resgatar a historicidade do gênero *carta*;
- * um trecho de letra de uma antiga canção popular, *O trem atrasou*, para comentar a noção e adequação de uso de memorando:

O Trem da Central./ Patrão, o trem atrasou./ Por isso estou chegando agora./ Trago aqui um memorando da central./ O trem atrasou meia hora./ O senhor não tem razão pra me mandar embora ... (p.52).

- * a letra de uma cantiga de roda, *Se essa rua fosse minha* (p. 56), para tratar de ofício (não seria possível alguém ladrilhar uma rua de brilhantes sem autorização da prefeitura, que precisaria ser pedida via ofício);

Entretanto, todos esses textos são tratados como pretextos para a entrada em algum assunto em função de terem algum nexo de ligação com ele. Esse é um recurso bastante usado em materiais didáticos em geral: torna a apresentação dos conteúdos menos seca, mais atraente.

Há, além disso, uma menção a uma definição dada por um consultor jurídico (apresentado na obra apenas como Prof. Pugliese), sem referência à obra citada (nem na Bibliografia), quando as autoras trabalham com o ofício:

Ofício é uma correspondência de caráter oficial, equivalente à carta. É dirigido por um funcionário a outro, da mesma ou de outra categoria, bem como por uma repartição a uma pessoa ou instituição particular, ou, ainda, por instituição particular ou pessoa a uma repartição pública. (p. 56)

Finalmente, há as vozes empresariais veladas, porque foram substituídas por nomes fictícios no sentido de garantir o anonimato das empresas e/ou profissionais que cederam seus textos para as autoras apresentarem como modelos.

3.6.2 Livro 2

Já na introdução, chamada de *Bate-papo inicial*, a autora reconhece que “as queixas de quem precisa escrever nas empresas e nos exames de seleção são parecidas”, embora os contextos sejam totalmente diferentes (profissional x acadêmico).

A autora orienta o aluno a escrever, treinar, aumentar a frequência da escrita para que ele desenvolva técnicas e aperfeiçoe o seu texto, mas não se compromete. Adverte que:

Não é possível oferecer magia para quem tem por objetivo escrever bem. Não existe também a possibilidade de transformar as pessoas em Machados, Bandeiras, Ramos, Bragas, Meireles, Azevedos, Bilacs, Sabinos, Queirozes, se elas não se dispuserem a redigir satisfatoriamente. (p.7)

Por outro lado, ela não abandona o discurso da possibilidade de o aluno desenvolver a escrita, como mostram as menções a seguir. Ela traz as dificuldades de autores de renome (autoridades literárias), para validar o seu ponto de vista. Dessa forma, ela constrói afinidades dos alunos com eles – escrever não é simples.

Para conhecer o ‘duro’ trabalho de quem escreve, basta ler alguns trechos de escritores consagrados:

‘Você irá escrevendo, irá escrevendo, se aperfeiçoando, progredindo, progredindo, progredindo aos poucos: um belo dia (se você agüentar o tranco) os outros percebem que existe um grande escritor.’ (**Mário de Andrade**)

‘Esta é a terceira vez ou quarta vez que ponho o papel na máquina e começo a escrever: mas sinto que as frases pesam ou soam falso, e as palavras dizem menos e a escrita sai desentoadada com o sentimento.’ (**Rubem Braga**)

(Bate papo inicial - p.7-8)

No decorrer do livro, a autora usa como exemplos textos da esfera jornalística (artigos de opinião de jornais, trechos de reportagens de revistas de divulgação científica, de atualidades, frases de políticos, trechos literários, etc.), com o intuito de mostrar o bom uso de recursos coesivos, a unidade de sentido, a progressão temática, frases ambíguas, erros, adequação vocabular, conexão entre as partes, divisão de parágrafo, adequação dos conectivos e das palavras de relação. Isso se desvincula dos textos que circulam na esfera empresarial, pois a função dos usos desses fenômenos lingüísticos em relatórios, *e-mails*, ofícios, declarações, atestados, comunicações internas, etc., difere da que é feita por jornalistas.

Em nossa sociedade é instituído o discurso de que *falar e escrever bem* está vinculado ao uso da variedade padrão, independentemente do contexto (interações) em que a língua se realiza, como explica Brait em seu artigo “Imaginário e ensino dentro e fora da sala de aula”:

Se na sala de aula a idéia de aprender a falar e escrever bem está ainda ligada, em larga medida, ao sacrifício, sem que se tenha encontrado a melhor maneira de estabelecer a ligação entre necessidade e desejo, **a mídia, por sua vez**, vem explorando com muita propriedade, ao menos no sentido mercadológico que o termo *propriedade* pode assumir, a articulação desejo/necessidade **construída social e culturalmente e evidentemente difundida e alimentada por essa mídia**. Com essa mesma força da ideologia editorial da auto-ajuda, a mídia impressa, e **mais recentemente televisa**, encontra fórmulas para forjar um ensino do que se considera a verdadeira língua portuguesa, explorando com toda naturalidade o **imaginário dominante**. (2000: 334 – grifos meus)

O enunciado da atividade a seguir ilustra essa consideração:

1. No texto abaixo, ocorre uma forma que é inadequada para contextos formais. Identifique-a e reescreva o trecho para adequá-lo à modalidade escrita.

Trombada

Lula e Meneguelli divergem sobre o pacto. Concordam em negociar, mas Lula só aprova um acordo se o governo retirar a medida provisória dos salários, suspender os vetos à Lei da Previdência e repor perdas salariais. (“Painel”, *Folha de S.Paulo*) (p.105)

No entanto é importante ressaltar que não se pode contestar a coerência entre o que a autora propõe, de acordo com o texto introdutório, com o modo como ela trata os conteúdos no livro. Ela não se comprometeu em abordar todos os tipos de textos, e orientou para que fossem feitas leituras variadas, inclusive de textos literários, textos jornalísticos, etc. Há uma série extensa de exercícios de gramática que, segundo a autora, irão proporcionar maior domínio da escrita. No último parágrafo da introdução, ela deixa claro seu objetivo por meio da seguinte afirmação:

Pretende-se, com o estudo de redação e gramática, despertar em você a consciência da importância do texto claro, objetivo e correto no cotidiano das atividades profissionais.

Nem há a pretensão por parte dela de transformar as pessoas em escritores:

[...] não existe também a possibilidade de transformar as pessoas em Machados, [...].

As citações feitas por meio do discurso direto assumem, nesse Livro 2, a função de validar o uso da variedade padrão apresentada pela autora. Elas ora aparecem para valorizar a produção dos escritores consagrados, ora para desqualificar/criticar usos inadequados, geralmente feitos por políticos ou anônimos., conforme mostram os exemplos a seguir.

No capítulo 1, “O texto empresarial moderno – Como construir frases coesas e coerentes”, são usadas as seguintes citações diretas :

Se eleito, farei na vida pública o que faço na *privada* (Teixeira Lott)

No meu governo não pretendo agradar a *imensa minoria* (Newton Cardoso)

Vende-se *casa com proprietário* (Placa) [p.11]

O discurso jornalístico está presente na obra, embora como pretexto para a abordagem dos temas tratados. Ele é introduzido pelo discurso direto (linear), com quadros margeados ou blocos de cor cinza; as frases estão marcadas por aspas; os seus autores ou fontes aparecem entre parênteses, após o término do artigo ou da entrevista. O discurso direto aparece nos exemplos dados, tidos ora como modelares, ora como problemáticos. Na parte sobre como manter a unidade de sentido e a progressão temática, a autora utiliza o seguinte exemplo, de um jornalista da revista *Veja*, como modelar:

Observe a seguir a matéria ‘Entrevista’, publicada na *Veja* n. 567.

Aos 51 anos, o médico paulista Geraldo Medeiros é um dos endocrinologistas brasileiros de maior e mais duradouro sucesso. Numa especialidade em que o prestígio dos profissionais oscila conforme a moda, há três décadas ele mantém sua fama em ascensão. Em seu consultório de 242 metros quadrados, na elegante região dos jardins, uma das mais exclusivas de São Paulo, Medeiros guarda as fichas dos 32.600 clientes que já atendeu. Mais da metade o procurou para fazer regime de emagrecimento.

Sua sala de espera está permanentemente lotada e às vezes é necessário marcar uma consulta com semanas de antecedência.

Como professor de Clínica Médica e Endocrinologia da Faculdade de Medicina da Universidade de São Paulo, Medeiros já atendeu outros milhares de pacientes. A maioria, porém, foi parar em suas mãos, em razão de outra especialidade da qual é mestre: as doenças da tireóide.

Obs.: O texto apresenta, em seu desenvolvimento, dois elementos essenciais: as **repetições**, que lhe dão coerência; as **novidades**, que lhe dão progresso. [p. 13]

O que é de estranhar é esse exemplo ter sido usado num conjunto de orientações sobre

Sugestões e exemplos para aprimorar o estilo do texto empresarial. Três outros textos jornalísticos aparecem nas atividades da seção *Como escrever textos empresariais elegantes*:

2) Leia o seguinte texto:

Lixeiro é morto por pegar doce com a mão. O lixeiro Olívio Martinho de Souza foi morto com dois tiros nas costas anteontem por ter posto a mão em um doce em uma lanchonete que não ia comprar. O assassino seria o dono da lanchonete Vinícius Gennari, 65, que segundo a polícia, estava foragido até a noite de ontem. (*Folha de S.Paulo*)

A ordem que foi dada às palavras provoca uma interpretação estranha. Qual é essa interpretação? [p.20]

3) O jornal *Folha de S.Paulo* deu a seguinte orientação aos candidatos que, ao participarem de um vestibular, fariam uma prova de redação:

Como escrever

Olho vivo para não maltratar o Português. Preste atenção ao enunciado. Se fugir do tema, copiar o texto apresentado ou fazer uma narração (relato de uma história) em que é pedida uma dissertação (defesa de uma idéia), a redação será anulada.

Embora alertasse os candidatos a não maltratarem o português, acaba não seguindo os próprios conselhos. Identifique o trecho onde ocorre o erro e fará a correção necessária. [p.21]

4) Leia, com atenção a notícia, e responda às questões a seguir:

'Dinheiro encontrado no lixo

Organizados numa cooperativa em Curitiba, catadores de lixo livraram-se dos intermediários e conseguem ganhar por mês, em média, R\$ 600,00 – o salário inicial de uma professora de escola pública em São Paulo. O negócio prosperou porque está em Curitiba, cidade conhecida dentro e fora do país pelo sucesso na reciclagem do lixo. (*Folha de S.Paulo*)

Quando se lê esta notícia, nota-se que seu título tem duplo sentido.

Quais são os dois sentidos do título?

Crie para a notícia um título que lhe seja adequado e não apresente duplo sentido. [p.21]

Nesses exemplos, os textos jornalísticos aparecem como problemáticos. O aluno deve “corrigir” os erros que aparecem. O adequado, entretanto, seria (já que a autora menciona muitas vezes as palavras *adequação* e *inadequação*) apresentar textos autênticos da esfera empresarial, o que poderia constituir parâmetros efetivos para o aluno.

O exemplo dado a seguir ilustra a parte de *adequação vocabular*, na esfera artística, que usa recursos e critérios lingüístico-discursivos bem diferentes dos utilizados na esfera empresarial:

O Primo

Primeira noite ele conheceu que Santina não era moça. Casado por amor, Bento se desesperou. Matar a noiva, suicidar-se, e deixar o outro sem castigo? Ela revelou que, havia dois anos, o primo Euzébio lhe fizera mal, por mais que se defendesse. De vergonha, prometeu a Nossa Senhora ficar solteira. O próprio Bento não a deixava

mentir, testemunha de sua aflição antes do casamento. Santinha pediu perdão, ele respondeu que era tarde – noiva de grinalda sem ter direito. (*Dalton Trevisan*)

Comentários:

Dalton Trevisan sabiamente selecionou os nomes das personagens. Para retratar a idéia de preconceito, deu destaque ao emprego de determinados vocábulos: não era moça; (= virgem); revelou (= idéia de segredo); fizera mal. (= ato sexual).

Como podemos notar, palavras bem selecionadas contribuem para o propósito do autor. [p.30]

É claro que o exemplo é interessante e curioso. Entretanto, dificilmente o leitor/aluno que está em busca a aprender a escrever textos empresariais terá de fazer esse tipo de seleção vocabular, calcado na esfera artística, especificamente literária.

O foco na Parte II, dedicada à gramática, assemelha-se aos manuais de cursos preparatórios para vestibulares – há várias questões de provas de diversas faculdades, como FMU, FAAP, Carlos Chagas, Santa Casa, FMABC, Fuvest, ITA, TTN, UFPI, UFSE, dentre outras, retomadas de forma repetitiva, sem exigir reflexão, o que confirma a opção pelo método transmissivo de aprendizagem. Seguem alguns exemplos:

Exercício 2. (FAUS-SP) Leia o texto e responda à questão: Num tribunal, a testemunha afirmou: - Eu vi o desmoronamento do barracão. O juiz ficou em dúvida quanto às hipóteses: 1º.) a testemunha viu o barracão desmoronar.

2º.) A testemunha estava no barracão e de lá viu um desmoronamento.

Este fenômeno é chamado de:

- a) ambigüidade,
- b) pleonasma,
- c) cacofonia,
- d) redundância" [p.29]

Vamos praticar um pouco.

Nas questões 1 a 6, assinale a opção incorreta quanto à colocação pronominal.

1. (Banespa)

- a) Nunca sujeitar-me-ia a tal exigência.
- b) Dir-se-ia que ela tem menos de quarenta anos.
- c) Convencê-lo-ei, se puder.
- d) Dize-me com quem andas, dir-te-ei quem és.
- e) Perdoar-te-ia mil vezes, se preciso fosse.

2. (FAAP)

- a) Há muitas estrelas que nos atraem a atenção.
- b) Jamais dar-te-ia tantas explicações, se não fosse pessoa de tanto merecimento.
- c) A este compete, em se tratando do corpo da Pátria, revigorá-lo com o sangue do trabalho.

d) Não se realizaria, entretanto, se a árvore se mantivesse sob a neve.

e) N.D.A. [p.140]

Provavelmente, essas questões de vestibular aparecem para dar valor ao livro: se o aluno consegue resolvê-las, é porque está apto a prestar exames para o ensino superior. Entretanto, quem busca cursos e livros sobre redação empresarial, dificilmente estará objetivando, com isso, êxito no vestibular. Isso vai ao encontro, porém, do que já afirmei, de que essa obra pode se dirigir também a alunos do Ensino Médio.

Outras vozes que se fazem ouvir na Parte II – Gramática -, vêm da esfera artístico-literária: Carlos Drummond de Andrade, Machado de Assis, Leo Vaz, Euclides da Cunha, Dalton Trevisan, dentre outros.

Para isolar o apostrofo:

Prudêncio, um moleque de casa, era o meu cavalo de todos os dias ...'

(Machado de Assis). [p.146]

Para tornar mais clara uma frase quando houver significativa inversão de termos:

De súbito, surgiu no pátio, dum corredor escuro, um cão.

(Leo Vaz). [p.146]

Para isolar o vocativo:

- mãe, taqui seus chocolates!

- que chocolates, meu anjo?

- a senhora não sabe que, no Dia das mães, dê chocolates pra ela? [...]

- Alfredinho, a médico me proibiu de comer chocolate.

- E daí? Esquece o médico. Não é Dia dos Médicos, é Dia das mães, dia da senhora.

(Carlos Drummond de Andrade) [p.146]

Usa-se a vírgula para separar orações coordenadas assindéticas e sindéticas :

... largando numa disparada estupenda sobre barrancos, e valos, e gargalhadas...

(Euclides da Cunha) [p.149]

Usam-se os dois-pontos (:)

- para anunciar uma citação:

Recordando uma frase de Drummond: Escrever é cortar palavras.' [p.152]

- para resumir o enunciado do que foi expresso na oração anterior

em suma: nem tão moderna que agrade apenas às visitas, nem tão antiga que ameace ruir. (Fernando Sabino) [p.152]

Reticências (...)

Como se alguém fizesse de mim um retrato de degradação... Meu próprio rosto... mais velho – muito mais velho!

(Dinah Silveira de Queiroz – As noites do Morro do Encanto) [p.153]

Aspas (")

Meu pai orientou-me de forma eclética, mas no fundo sempre tive a impressão de que, segundo ele, se eu me limitasse a ler Machado de Assis, não necessitaria de outra aprendizagem.

(*Maria Julieta Drummond Andrade*) [p.153]

Travessão (-)

É usado para:

- indicar a fala da personagem ou a mudança de interlocutor nos diálogos.

O restaurante era modesto e pouco freqüentado, com mesinhas ao ar livre, espalhadas debaixo das árvores.

Em cada mesinha, um abajur feito de garrafa projetando sobre a toalha de xadrez vermelho e branco, um pálido círculo de luz.

A mulher parou no meio do jardim.

– Que noite!

Ele lhe bateu brandamente no braço.

– Vamos, Alice ... Que mesa você prefere?

Ela arqueou as sobrancelhas.

– Com pressa?

– Ora, que idéia...

(*Lygia Fagundes Telles. A Ceia. Rio de Janeiro: Nova Fronteira*)" [p.154]

Usa-se o ponto de interrogação para:

- formular pergunta direta, ainda que pergunta não exija resposta

Por que não se preparou devidamente, Luis?

'Que mal lhe fez ele? Que mal lhe fez esta pedra que cai de cima?'

(Machado de Assis) [p.155]

Observações:

**Primeira*: Nas perguntas que denotam surpresa, ou nas que não são dirigidas a ninguém especificamente, é comum o emprego do ponto de interrogação combinado com o ponto de exclamação. Tal recurso, quando utilizado em diálogos, além de seu valor estilístico, indica ainda a mímica, a expressão dos sentimentos que acompanham e enfatizam a pausa lingüística.

- O que foi?! Gritou vibrando toda.

(*Clarice Lispector*) [p.155]

Ponto de exclamação (!)

Usa-se ao final de frases exclamativas, imperativas e, normalmente, depois de interjeições.

Ora quanta honra! Uma pessoa como Antônio Morais na igreja! Há quanto tempo esses pés não cruzam os umbrais da casa de Deus!

(*Ariano Suassuna*). [p. 156]

Embora a mesma crítica seja aplicável ao uso dos exemplos literários para um público que pretende aprender a textos da esfera empresariais, o fato de a autora deixar claro que a gramática é peça fundamental para *se escrever bem* justifica essa seleção na parte que é específica dos estudos lingüísticos – afinal, as gramáticas que circulam (com exceção de

poucas que buscam refletir a gramática de usos) estão calcadas sobre o uso das formas e combinações da língua feito por grandes nomes da literatura e sistematizadas por filólogos ou gramáticos.

Há ainda uma referência da esfera religiosa (Frei Beto) tratando de leitura, uma da filosófica (Kant) e uma da análise do discurso (Beth Brait), além de duas da esfera didático-escolar, para exemplificar questões gramaticais:

Usa-se o ponto-e-vírgula (;)

- para separar diversos itens de enunciados enumerativos

'Em matéria de literatura, o Brasil é um país curioso. Parece ter mais autores que leitores, considerando o número de originais que, a cada mês, são remetidos a editores e concursos literários. Essa criatividade é um bom sinal, porém prejudicada pela inflação que obriga os editores a embutirem, no preço da capa, os dois ou três meses de retorno do dinheiro pago pelos livreiros. Assim, os livros ficam proibitivos; a população, mais ignorante; os editores, cautelosos na seleção do que publicar; e os autores, sem incentivo para produzir.'

(Frei Beto. *O brasileiro lê?* – O dia) [p.151]

Usam-se os dois-pontos (:)

- para iniciar uma enumeração explicativa ou, ainda, indicar uma reflexão, uma explanação, uma pergunta, uma conclusão

Kant disse: 'O fim da educação é desenvolver no indivíduo toda perfeição de que ele é suscetível.' [p.152]

Parênteses ()

- separar indicações bibliográficas

'a personagem Indiana Jones (...) apesar de todo o aparato modernoso sustentado pelos efeitos especiais, não deixa de ser o mesmo mocinho dos filmes de cowboy, o mesmo herói das narrativas tradicionais, o mesmo modinho romântico, cujo destino é vencer inimigos e conquistar o coração da mocinha.'

(Beth Braith. *A personagem*. São Paulo: Atica, 1985) [p. 154]

Virgule adequadamente as frases abaixo, se necessário:

6) A Biologia que estuda a organização das formas de vida no planeta tem conseguido notável desenvolvimento nos últimos anos.

(Ulisses Infante) [p.150]

Usa-se ponto-e-vírgula (;)

- separar orações coordenadas adversativas e conclusivas quando a conjunção aparecer no meio da oração:

Privilégios continuam existindo; o país, portanto, prosseguirá em sua trajetória descendente.

(Ulisses Infante) [p.151]

É interessante recuperar aqui o que é indicado na bibliografia, em parte livros didáticos dirigidos ao Ensino Médio regular¹⁰⁷:

¹⁰⁷ Marcados com (*).

- CARNEIRO, A.D. O texto em construção – Interpretação de texto. São Paulo: Moderna, 1992.
- CASTRO, M. C. Língua e literatura. São Paulo: Saraiva, 1993. (*)
- CESCA, C. G.G. Comunicação dirigida escrita na empresa – Teoria e prática. São Paulo: Summus Editorial, 1994.
- GRANATIC, B. Técnicas básicas de redação. São Paulo: Scipione, 1995. (*)
- KOCH, I. V. A interação pela linguagem. São Paulo: Contexto, 1992.
- LEITÃO, L. R. et alli. Gramática crítica – O culto e o coloquial no português brasileiro. Rio de Janeiro: Obra Aberta, 1994.
- NEY, J. L. Guia de redação. Rio de Janeiro: Nova Fronteira, 1995. (*)
- NICOLA, J. de. Língua, literatura e redação. São Paulo: Scipione, 1993. (*)
- INFANTE, U. Curso de gramática aplicada aos textos. São Paulo: Scipione, 1995. (*)
- SACCONI, L. A. gramática essencial ilustrada. São Paulo: Atual, 1994. (*)
- Manuais sobre redação:[...] [p. 163]

Na quarta-capa, aparece a voz da editora (que, nesta obra, supõe-se que seja também a autora, proprietária da casa publicadora):

O livro 'Redação e Gramática para o Mundo Empresarial' é dirigido a todos que **vivem às voltas com textos empresariais e precisam redigir e-mails em curto espaço de tempo**. Para isso, a autora selecionou alguns temas que são essenciais para o leitor. Com todas as sugestões e com **o estudo da teoria da redação**, pretende-se que **você consiga redigir um simples e-mail ou um longo relatório**.

Além das sugestões para a redação de uma **correspondência moderna**, portanto, concisa e clara, é privilegiada a idéia de que escrevemos para convencer e persuadir.

Laurinda Giron privilegiou também **o estudo da gramática** e afirma que, pouco a pouco, com **exercícios e disposição**, é possível eliminar algumas das nossas dúvidas de português.

Enfim, **o diferencial deste livro é mostrar que é preciso aprender a aprender todos os dias**. 'Redação e Gramática para o Mundo Empresarial' é uma **fonte de pesquisa**, mas o estudo não se esgota aqui.

Sucesso a todos, pois **o caminho é longo...**

Pode-se observar que a quarta-capa recupera uma série de considerações que aparecem no livro propriamente. Subestima-se a capacidade do leitor/aluno: “conseguir redigir um simples e-mail ou um longo relatório” põe em dúvida a capacidade de quem estará envolvido com a obra. A frase final corrobora esse preconceito: “Sucesso a todos, pois *o caminho é longo...*”. Além disso, a concepção de aprendizagem de produção de texto está claramente explicitada: “estudo da teoria da redação” e “exercícios e disposição”. Em outras palavras, há um “conteúdo” a ser estudado e exercícios para possibilitarem a exercitação desse conteúdo. Entretanto, não se explicita o que seria essa “teoria da redação” e em nenhum momento do livro isso se define. A questão do diferencial (já apontada na quarta-capa do Livro 1) aparece aqui também: “mostrar que é preciso aprender a aprender todos os dias”, com o intuito de

oferecer ao consumidor algo de novo, o que vai ao encontro da “correspondência moderna” que “propagandeia”.

Nas orelhas do livro, encontramos informações bastante parecidas (o que é esperado):

Alguns temas que podem parecer complexos, aqui, são tratados de modo simplificado, mas não simplista. O leitor, **candidato a redator**, encontrará nestas páginas elementos que o guiarão no caminho de uma boa redação. Que é uma boa redação? É aquela que reflete o pensamento de quem escreve. **O redator, além de querer enviar o recado, precisa transmiti-lo com clareza, objetividade e correção. Basta pensar bem, pra redigir bem. Sem, é claro, esquecer-se das regras gramaticais que conferem correção ao texto.**

A autora pretende explicar ao leitor que escrever e reescrever textos é uma atividade comum na vida de quem se preocupa com a forma, o estilo e a correção gramatical. **O trabalho é árduo** e, sempre que possível, **o redator precisa lapidar o texto para melhorá-lo.**

Por isso, **é fundamental que se conheçam os mecanismos da linguagem oral e da escrita. Por meio da fala, o homem se comunica; por meio da escrita expressa os pensamentos. Daí, a necessidade de também aprender a comunicação escrita.** Todos sabem que, pela fala, os parlamentares convencem seus interlocutores. No texto, não dispomos das expressões faciais, dos gestos, das piadas, nem das modulações da voz. Todos esses elementos facilitam a comunicação oral.

A autora, **ciente das dificuldades de alunos e profissionais**, e ciente das diferenças entre fala e escrita, afirma que é necessário reservar um tempo para escrever e outro para aprender e pesquisar.

A mesma expectativa de um leitor/aluno subestimado se confirma aí: “*temas que podem parecer complexos, aqui, são tratados de modo simplificado, mas não simplista. O leitor, candidato a redator, [...]*”, “*O trabalho é árduo e, sempre que possível, o redator precisa lapidar o texto para melhorá-lo*”, e “*A autora, ciente das dificuldades de alunos e profissionais, [...]*”. A visão de linguagem como algo estático e fundamentada em bases estruturalistas também se mostra: “*O redator, além de querer enviar o recado, precisa transmiti-lo com clareza, objetividade e correção.*” (em outras palavras, temos aí o emissor, a mensagem e o receptor). A grande preocupação com a gramática igualmente transparece: “*Sem, é claro, esquecer-se das regras gramaticais que conferem correção ao texto.*”. Além disso, encontra-se na orelha uma consideração equivocada: “*Por meio da fala, o homem se comunica; por meio da escrita expressa os pensamentos.*”. O homem não se comunica pelo texto escrito? A fala não expressa pensamentos?

É importante ressaltar que a instituição que publica esse livro não constitui exatamente uma editora, mas uma espécie de gráfica que imprime materiais didáticos elaborados pela autora e que são divulgados, usados e vendidos pela escola que faz parte do conjunto empresarial em questão. Assim, não é de se estranhar que a obra tenha falhas de edição, como gatos (trocas de letras), problemas de concordância verbal, e mesmo descuido em relação às

normas técnicas que regem, propriamente, as citações. Ora é apresentado apenas o autor, ora a obra, ora o autor e a obra, ora autor, obra e editora (como se pôde ver nos exemplos anteriores).

A concepção do que seja uma boa redação, para o Livro 2, está baseada no discurso dos princípios da Teoria da Comunicação¹⁰⁸, ou seja, “reflete o pensamento de quem escreve”. E o destinatário? Um dos traços constitutivos de um enunciado, segundo Bakhtin (1970/2003), é justamente a orientação para um interlocutor:

Um traço essencial (constitutivo) do enunciado é o seu direcionamento a alguém, o seu endereçamento. À diferença das unidades significativas da língua – palavras e orações -, que são impessoais, de ninguém a ninguém estão endereçadas, o enunciado tem autor (e, respectivamente, expressão [...]) e destinatário. [...] A quem se destina o enunciado, como falante (ou o que escreve) percebe e representa para si os seus destinatários, qual é a força e a influência deles no enunciado – disso dependem tanto a composição, quanto, particularmente, o estilo do enunciado. [...]. A consideração do destinatário e a antecipação da sua atitude responsiva são freqüentemente amplas [...]. A posição social, o título e o peso do destinatário, refletidos nos enunciados dos campos cotidianos e oficiais, são de índole especial. (p. 301-2).

3.6.3 Síntese comparativa

Os outros se fazem presentes nos enunciados dos LDRE, na grande parte das vezes, de modo nitidamente marcado – estilo linear de citação (artigos, trechos literários, reportagens, canções, etc.), pois as autoras fazem questão de validar os propósitos através de alguma voz de autoridade. Entretanto, no Livro 1, percebe-se uma preocupação em se trabalhar com textos que efetivamente circularam na esfera empresarial. No Livro 2, essa preocupação não é primordial. O foco, nessa segunda obra, são regras e orientações independentemente de qualquer situação discursiva, e exercitação. Ouvem-se outras vozes, porém, com objetivos meramente ilustrativos. As esferas consideradas como modelares e reconhecidamente importantes nesse Livro 2 são prioritariamente a artístico-literária e a jornalística. Pouco se trabalha com parâmetros lingüístico-discursivos reais e próprios do mundo empresarial.

¹⁰⁸ O homem, na comunicação, utiliza-se de sinais devidamente organizados, emitindo-os a outra pessoa. A palavra falada, a palavra escrita, os desenhos, os sinais de trânsito são alguns exemplos de comunicação, em que alguém transmite uma mensagem à outra pessoa. Há, então, um emissor e um receptor da mensagem.

CAPÍTULO 4

CONSIDERAÇÕES FINAIS

O motivo que leva jovens e/ou profissionais às escolas que oferecem cursos de RE parece bastante nítido: obter ou aprimorar os conhecimentos que eles têm sobre comunicação ou redação empresarial para colocar-se melhor no mercado de trabalho ou garantir sua manutenção no emprego. Poucos sabem, porém, o significaria essa “especialização” e que aspectos dela seriam úteis em seu cotidiano de trabalho. Do mesmo modo, os cursos e livros que oferecem esse tipo de serviço buscam abarcar o maior número de alunos possível promovendo-se à custa de uma pretensa abordagem geral de redação empresarial, como foi visto nos textos de 4ª capa, *Introdução e/ou Apresentação* das obras analisadas.

As autoras desses livros didáticos se utilizam de *fórmulas* baseadas no paradigma do domínio da gramática como um “conjunto de regras que devem ser seguidas” para que o interlocutor consiga desenvolver uma redação empresarial adequada ou ideal. Esse fato coincide com a consideração de Brait, em seu artigo *Imaginário e ensino dentro e fora da sala de aula*:

Historicamente afinada, já que vivemos um momento em que o indivíduo deve crer que ele é o único responsável por seus fracassos e seus sucessos, essa concepção de língua e de seu ensino reparte os indivíduos em duas categorias: os que tem o dom de conhecer a verdade, os que se caracterizam como iniciados e que, aparentemente, podem achar essa verdade por meio de receitas, de poções mágicas, e os outros, os aprendizes de feiticeiros, os que não possuem o conhecimento, o poder de se autobastar, mas que deverão receber dos iniciados as formulas rápidas e infalíveis para atingir a perfeição. Como se ensino e aprendizagem mantivessem uma relação imediata de causa e efeito. É disso que se trata. Estamos lidando com crenças, com credices, com poderes que se propõem a forjar a realidade, independentemente de sua existência. (2000: 334).

A impressão que se passa nesses livros didáticos, portanto, é a sua semelhança com os placebos na Medicina, ou seja, “uma preparação neutra quanto a efeitos farmacológicos, ministrada em substituição de um medicamento, com a finalidade de suscitar ou controlar as reações, geralmente de natureza psicológica, que acompanham tal procedimento terapêutico”¹⁰⁹. Assim, não surpreende que os livros didáticos de cursos de redação

¹⁰⁹ Disponível em: <<http://houaiss.uol.com.br/busca.jhtm?verbete=placebo&stipe=k>>. Acesso em: 12 mar. 2008.

empresarial analisados privilegiem a transmissão de conteúdos, bem como o reconhecimento e a memorização dessas informações.

Outro aspecto a destacar é a idéia de domínio da *gramática* como referência única para o *escrever bem* que permeia essas obras. Por isso o grande foco nos aspectos gramaticais da língua (com ênfase na questão ortográfica e estilística) em detrimento do estudo dos gêneros empresariais propriamente.

Segundo Maria H. M. Neves¹¹⁰, a utilização da norma mais valorizada pela sociedade precisa ser ensinada e aprendida “mas essa norma nunca pode ser vendida como se fosse um código de leis, cujo desconhecimento é pura ignorância, ou como um código de conduta, cuja transgressão é caso de execração pública” (p.36). Irandé (2007)¹¹¹ corrobora essa posição, considerando igualmente que o uso da gramática é importante na construção dos enunciados, no entanto não é fator único - é preciso também conhecer os efeitos da linguagem:

Saber que é indeterminado o sujeito de uma frase é muito pouco. O importante é compreender por quê, com que propósito discursivo, se preferiu deixá-lo assim. Portanto, é necessário ir além da nomenclatura, das classificações, da simples análise sintática de frases soltas para ver como as unidades de língua funcionam na construção de textos e que efeitos seus usos podem provocar na constituição do discurso. (p. 54).

Foi observada também a tendência de tratar os fenômenos lingüísticos de forma padronizada, fragmentada e descontextualizada, com foco em modelos desatualizados e/ou não autênticos. Não se identificou, portanto, uma relação da língua com a vida; não foram contempladas, em nenhuma das duas obras, as esferas de atividades, de produção, de recepção e de circulação, as especificidades de cada gênero, os interlocutores. A obra de Borges e Neves (Senac), porém, voltava-se também para a forma composicional: buscava apresentar exemplos e seqüências modelares para os alunos, seguidos de atividades de produção de textos similares.

O discurso das autoras de ambas as obras está voltado para a construção de procedimentos e recomendações na realização de um bom texto. Entretanto, isso é muito mais corrente na obra de Grion (Grion), na qual se pôde verificar conselhos sobre o que não se deve fazer ou o que se deve evitar no texto como se fossem “mandamentos” ou “receitas” que servem para todos os gêneros. Assim, recomenda-se não usar metáforas, siglas, repetições,

¹¹⁰MOURA NEVES, M.H. O valor do bom português. *Revista Semanal Informativa Tudo*, 22 mar. 2002.

¹¹¹ ANTUNES, I. Gramática sem decoreba. *Revista Nova escola*. São Paulo: Abril. 2007.

redundâncias, etc. No entanto, o que é considerado “erro ou inadequado” em um gênero é aceitável e apropriado em outro. Por exemplo: a orientação de “eliminar palavras repetidas e frases ambíguas” não pode ser considerada como “geral”, ou seja, uma orientação/regra que serve para toda e qualquer situação e/ou tipo de documento empresarial. Em algumas negociações, é importante que haja redundância para que fique claro para as partes envolvidas cada cláusula apresentada e ninguém possa, depois, reclamar de não-entendimento.

Nós atuamos em diversos papéis sociais e ao *dizer* (escrever ou falar) algo, torna-se relativa à questão de considerar o “pode” ou “não pode”, como afirma Possenti (2008)¹¹²:

Escrevemos em burocratês, em filosofês, em propagandês, em biologês, em internetês, etc. e, portanto, a questão ‘pode/ não pode’ exige critérios melhores do que os divulgados normalmente, sobretudo nos resumos de gramáticas. (p.52).

É preciso estabelecer contatos com a ideologia do cotidiano, manter o vínculo entre a linguagem e a atividade humana, ou seja, no caso, com o trabalho empresarial. Os gêneros discursivos empresariais que eles abordam estão desconectados da vida concreta, com a circulação que têm tanto o livro de 1997 (que até apresenta um trabalho com as formas composicionais, mas que poderia abranger a questão da circulação dos documentos) quanto no de 2006.

Quanto às formas de presença do outro nesses livros didáticos, foi verificado que os escritores literários renomados representam a preferência para exemplos de autoridade, de referência. Entretanto, não somente o discurso literário deveria permear o texto empresarial. Seria mais adequado se houvesse a citação de escritores, executivos e empresários mais representativos do mundo empresarial propriamente - como Peter Drucker, Ricardo Semler, Philip Kotler, Max Gehringer, Jack Welch, Antônio Ermírio de Moraes, entre outros. Mesmo circulando em esferas diferentes da empresarial (como a jornalística, por exemplo, e mesmo a acadêmica), tratam especificamente de temas nela tratados (quer de marketing, quer de administração, quer de negócios). Além disso, usar um *corpus* autêntico da esfera empresarial seria imprescindível para que a ponte entre a linguagem e a atividade empresarial pudesse ser feita.

A obra de Borges e Neves (1997) usou esse tipo de conjunto para trabalhar com as questões das formas composicionais, embora ainda em uma escala pequena e com abordagem restrita à questão tipológica. A questão discursiva foi apenas mencionada no capítulo

¹¹²POSSENTI, S. A gramática dos escritores. Revista *Lingua Portuguesa*. (50-2). Ano III. Número 30. São Paulo: Segmento, abr. 2008.

Escrevendo bem, como visto, mas não trabalhada.

Por outro lado, em se tratando do processo de aprendizagem previsto pelos livros, ficou claro que o espaço reservado para o aluno nessas obras é para “reprodução” e “realização dos exercícios” conforme já comentado. A crença de que “quanto mais se pratica, melhor se escreve” está imbuída nos enunciados de *Apresentação* das obras, com uma ênfase maior na obra de Grion (Grion).

Outra característica desses livros é a brevidade no tratamento dos conteúdos, o que coloca em risco a qualidade do trabalho e a pertinência ao processo de aprendizagem. A questão do tempo é marcada até nos próprios LDRE:

Atualmente, houve uma modernização gráfica, que **visa sobretudo à economia de tempo**. (Borges & Neves, p.24).

É bem verdade que o **ritmo acelerado em que vivemos** nos impede de dedicar nosso tempo a tal prática. [...] É interessante saber que hoje, mesmo com **todas as dificuldades impostas pela falta de tempo** [...]. (Borges & Neves, p.25) e

Não se esqueça de **que a vida moderna nos leva à rapidez**. (Grion, p.11).

O livro 'Redação e Gramática para o Mundo Empresarial' é dirigido a todos que vivem às voltas com textos empresariais e **precisam redigir e-mails em curto espaço de tempo**. (Grion, texto de 4ª capa).

Essa urgência com relação ao tempo se alia ao uso intensivo de injuntivos, principalmente na obra de Grion: seu texto é sempre sintético e calcado em orientações e regras bem explícitas. Não se trata de questionar a funcionalidade dos textos injuntivos em contextos aos quais eles sejam necessários. Em uma receita culinária, por exemplo, eles são não só esperados como adequados para o que se espera de uma receita. Uma das conseqüências dos injuntivos nos LDRE, porém, é a superficialidade no tratamento dos assuntos abordados, que se resumem a regras não comentadas e não situadas.

O desafio, acredito, está em se trabalhar discursivamente com os gêneros que circulam na esfera empresarial. Parece-me imprescindível um momento inicial nas obras didáticas em que se trate dessa esfera: quem atua nela, com que finalidades, que gêneros circulam em que níveis hierárquicos, etc. E que essa questão seja retomada no tratamento de cada um dos gêneros trabalhados, com multiplicidade de exemplos. Assim, ao se tratar de *e-mail* no âmbito da negociação empresa-fornecedor, seria necessário apresentar alguns deles, autênticos (preservando-se o anonimato das fontes, porém resgatando-se o seu contexto mais geral – empresa de grande porte do ramo de distribuição alimentícia do estado X), refletir com os alunos/leitores quem seria, caso a caso, o enunciador autorizado pela empresa, que autonomia

ele teria de atuação, com que fornecedor ele estaria negociando, quais os interesses envolvidos, etc. A partir daí, abordar as questões lingüísticas que caracterizam cada uma das situações discursivas, mostrando semelhanças e diferenças necessárias a cada uma delas.

Considero outro aspecto como positivo proporcionar ao aluno compreender e interpretar outras formas de linguagem como, por exemplo, as formas de produção e leitura de textos verbo-visuais. Nos contextos empresariais além dos enunciados verbais, há os visuais (gráficos, tabelas, planilhas, ilustrações, pictóricos, fotografias, etc.) nos quadros, relatórios, apresentações, jornais internos, etc.

Esse é um passo importante: levar os alunos/leitores a perceberem que cada situação discursiva definirá um tipo de tratamento específico aos textos que nela circularão. Assim, a idéia de uma fôrma única, de uma poção mágica, de um placebo, pode ser revertida.

O trabalho é infundável, pois enfrentar a linguagem de várias maneiras – em suas situações concretas de comunicação - é, sem dúvida, uma das formas de refletir e conhecer mais sobre a vida, sobre o homem no mundo e, em meu caso, sobre o profissional e seu trabalho.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- AGUIAR, V. T. de. (2004) *O verbal e o não verbal*. São Paulo: Unesp.
- ALVES, V. E. (2003) *A enunciação empresarial em tempos de globalização*, Dissertação de Mestrado apresentada no Programa de Estudos Pós-graduados em Língua Portuguesa da Pontifícia Universidade Católica de São Paulo (PUCSP). 88 p.
- BAKHTIN, M. (1979) Os gêneros do discurso. (Trad. Paulo Bezerra.) In: *Estética da criação verbal*. 4.ed. São Paulo. Martins Fontes, 2003. p. 261-335.
- _____. (1975) O discurso na poesia e o discurso no romance. In: *Questões de literatura e de estética – A teoria do romance*. (Org. Trad. Aurora Fornono Bernadini.) 4.ed. São Paulo: Unesp, 1998. p. 85-106.
- _____. (1929) O discurso em Dostoiévski: Tipos de discurso na Prosa. (Trad. Paulo Bezerra). In: *Problemas da Poética de Dostoiévski*. 3. ed. São Paulo: Forense Universitária, 2002. p.181-205.
- _____; VOLOCHINOV, V. N. (1929) *Marxismo e filosofia da linguagem*. (Trad. Michel Lahud e Yara Frateschi Vieira.) 11.ed. São Paulo: Hucitec, 2004.
- BATISTA, M.E. (1998) *E-mails na troca de informação numa multinacional: O gênero e as escolhas léxico-gramaticais*. Dissertação de Mestrado apresentada no Programa de Estudos Pós-graduados em Linguística Aplicada e Estudos da Linguagem da Pontifícia Universidade Católica de São Paulo (PUCSP). 147 p.
- BENVENISTE, E. (1966) Da subjetividade na linguagem. In: *Problemas de Linguística Geral I*. 4ª.ed. São Paulo: Pontes, 1995. p.284-93.
- BORGES, M.M.; NEVES, M.C.B. (1997) SENAC. *Redação empresarial*. São Paulo: Senac Nacional.
- BRAIT, B. (2006) Estilo. In: *Bakhtin - conceitos-chave*. São Paulo: Contexto. p.79-102.
- _____. (2005) (Org.) *Bakhtin, dialogismo e construção do sentido*. 2.ed. Campinas: Editora da Unicamp.
- _____. (2004) Leituras, significações, efeitos de sentido. *Revista Cásper Líbero*, Ano VI, vol. 6, n.11. p.37-43.
- _____. (2002). Perspectiva dialógica, atividades discursivas, atividades humanas. In:

SOUZA-E-SILVA, M.C.P.; FAÏTA, D. (Orgs.). *Linguagem e trabalho: construção de objetos de análise no Brasil e na França*. São Paulo: Cortez. p. 331-347.

_____. (2000). Imaginário e ensino dentro e fora de aula. *Alfa – Revista de Lingüística*. São José do Rio Preto: Editora da Unesp. p. 331-47.

_____. (2001) Alteridade, dialogismo, heterogeneidade: nem sempre o outro é o mesmo. In: BRAIT, B. (Org.) *Estudos enunciativos no Brasil: histórias e perspectivas*. São Paulo: Pontes. p.7-25.

_____. (1998). Imaginário e ensino dentro e fora da sala de aula. Texto apresentado no 50a. Reunião Anual da Sociedade Brasileira para o Progresso da Ciência – (SBPC) (12 a 17.7.1998), como conferência magna dentro das atividades da Associação de Professores de Língua e Literatura (APLL). Universidade Federal do Rio Grande do Norte, Natal, RN, 14.07.1998. O tema está inserido nas pesquisas desenvolvidas com o auxílio do CNPq, Processo n.300098/9-6.

_____. (1995) A construção do sentido: um exemplo fotográfico persuasivo. *Revista Língua e literatura* n. 21. São Paulo: FFLCH/USP. p. 19-27.

_____. (1994) As vozes bakhtinianas e o diálogo inconcluso. In: PESSOA DE BARROS, D.; FIORIN, J.L. (Orgs.). *Dialogismo, polifonia, intertextualidade*. 2.ed. São Paulo: Edusp, 2003. p. 11-27.

BRASIL. Leis, Decretos. Lei nº 9394/96, de 20 de dezembro de 1996 : estabelece as diretrizes e bases da educação nacional. Documenta, Brasília, nº 423, p. 569-586, dez. 1996.

COLNAGO, C. K. (2006) *A comunicação organizacional como fator determinante para a construção da imagem institucional*. Dissertação de Mestrado apresentada no Programa de Estudos Pós-graduados em Administração da Pontifícia Universidade Católica de São Paulo (PUCSP). 154 p.

DE PAULA, L. Q. (2003) *Você S. A : linguagem empresarial, discursividade e interpelação*. Dissertação de Mestrado apresentada no Instituto de Estudos da Linguagem da Universidade Estadual de Campinas (UNICAMP). 143 p.

DI FANTI, M. da G. C. (2004) *Discurso, trabalho & dialogismo: a atividade jurídica e o conflito trabalhador/padrão*. Tese de Doutorado apresentada no Programa de Estudos Pós-graduados em Lingüística Aplicada e Estudos da Linguagem da Pontifícia Universidade Católica de São Paulo (PUCSP). 303 p.

DUBOIS, J.; GIACOMO, M.; GUESPIN, L.; MARCELLESI, C.; MARCELLESI, J.B.; MEVEL J.P. (1973). *Dicionário de lingüística*. 9. ed. São Paulo: Cultrix, 1993.

FERREIRA, V. C. R. (2006) *Comunicação, poder e cultura na era da visibilidade mediática: crítica das práticas de assessoria de comunicação e de responsabilidade social*. Dissertação de Mestrado apresentada no Programa de Comunicação e Semiótica da Pontifícia Universidade Católica de São Paulo. 163 p.

FIORIN, J. L. (2006). *Introdução ao pensamento de Bakhtin*. São Paulo: Ática.

_____. (2004) Para que serve a lingüística? In: XAVIER, A. C.; CORTEZ, S. (Orgs.). *Conversas com lingüistas*. São Paulo: Parábola.

GIEVE, S. (2005) Vendendo ações com calma. *Revista DELTA: Documentação de Estudos em Lingüística Teórica e Aplicada*. v. 21, n. esp., 2005. p. 149-177.

GRION, L. (2006) *Redação e gramática para o mundo empresarial*. São Paulo: Grion.

GUERRA, V. M. L. (1996) *Linguagem empresarial : a questão da polifonia e dos intertextos no discurso da CESP*. Dissertação de Mestrado apresentada no Programa de Estudos Pós-graduados em Lingüística Aplicada e Estudos da Linguagem da Pontifícia Universidade Católica de São Paulo (PUCSP). 209 p.

MACÊDO-DE-MACÊDO, C. M. (1999) *A reclamação e o pedido de desculpas: uma análise semântico-pragmática de cartas no contexto empresarial*. Tese de Doutorado apresentada no Programa de Estudos Pós-graduados em Lingüística Aplicada e Estudos da Linguagem da Pontifícia Universidade Católica de São Paulo (PUCSP). 185 p.

MACHADO, A. R. (2004) (Org.) *O ensino como trabalho*. Londrina, Eduel.

MAINGUENEAU, D. (1998) *Análise de textos de comunicação*. 4.ed. São Paulo: Cortez Editora, 2005.

MARCUSCHI, L.A. (2002). Gêneros textuais: definição e funcionalidade. In: DIONÍSIO, A.P; MACHADO, A.R.; BEZERRA, M.A. (OrgS.) *Gêneros textuais e ensino*. 2.ed. Rio de Janeiro: Lucerna, 2003. p.19-36.

NEVES, M.H.M. (2006). Imprimir marcas no enunciado. Ou: A modalização na linguagem. In: *Texto e gramática*. São Paulo: Contexto. p.151-221.

_____. (2003). *Gramática na escola*. 7.ed. São Paulo: Contexto. (Repensando a língua portuguesa).

_____. (1999). *Gramática de usos do português*. São Paulo: Editora da Unesp.

NIEDZIELUK, L. C. (2007) Gêneros discursivos: carta empresarial e e-mail na linguagem empresarial. *Anais do 4º Simpósio Internacional de Estudos de Gêneros Textuais*. Tubarão (SC): Universidade do Sul de Santa Catarina. 15 a 18 agosto 2007. p. 1307-18. Disponível em: <http://www3.unisul.br/paginas/ensino/pos/linguagem/cd/Port/76.pdf>. Acesso em: 15 abr. 2008.

SANTOS, V. B. M. P. dos. (2002) *O perfil das comunicações internas escritas de uma empresa brasileira : um estudo de caso sobre o contexto de produção e as realizações discursivas em locais de trabalho*. Tese de Doutorado apresentada no Programa de Estudos Pós-graduados em Lingüística Aplicada e Estudos da Linguagem da Pontifícia Universidade Católica de São Paulo (PUCSP). 259 p.

_____. (1999) *Padrões interpessoais no gênero de cartas de negociação*. Dissertação de Mestrado apresentada no Programa de Estudos Pós-graduados em Lingüística Aplicada e Estudos da Linguagem da Pontifícia Universidade Católica de São Paulo (PUCSP). 182 p.

SAUSSURE, F. de. (1915) *Curso de lingüística geral*. 26.ed. São Paulo: Cultrix, 2004.

SCHNEUWLY, B. (1994) Gêneros e tipos de discurso: considerações psicológicos e ontogenéticas. In: SCHNEUWLY, B.; DOLZ, J. (Orgs.) *Gêneros orais e escritos na escola*. Campinas: Mercado de Letras, 2004. p. 21-39.

SOUZA, G. T. (2002) *Introdução à Teoria do enunciado concreto*. 2.ed. São Paulo: Humanitas.

SOUZA, M. M. M. de. (2005) *Comunicação interna na empresa e loucura corporativa: Um estudo de caso*. Tese de Doutorado apresentada no Programa de Estudos Pós-Graduados em Comunicação e Semiótica da Pontifícia Universidade Católica de São Paulo (PUCSP). 190 p.

SOUZA-E-SILVA, M. C. P. (2005). A linguagem em cenários profissionais: as relações de serviço. In: VI Congreso Latino-Americano de Estudios del Discurso, 2005, Santiago, Chile. Actas del VI Congreso. Santiago, Chile : ALED/Pontificia Universidad Católica de Chile,. p. 1-11.

_____. (2001) Estudos enunciativos: Atividades de linguagem em situação de trabalho. BRAIT, B. (Org.). In: *Estudos enunciativos no Brasil. Histórias e*

perspectivas. São Paulo. Pontes Editores. 2001.

_____. (2000) Atividades de linguagem em situação de trabalho. In: XV Encontro Nacional da ANPOLL, 2000, Niterói-RJ. XV Encontro da Anpoll - Cartografias. Niterói-RJ : Universidade Federal Fluminense. v. 30. p. 150-150.

TAVARES, R. S. de A. (2005) *Importância da comunicação interna para o desenvolvimento do comprometimento organizacional: um estudo de caso em empresa brasileira*. Dissertação de Mestrado apresentada no Departamento de Administração da Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade da Universidade de São Paulo (USP). 194 p.

TORQUATO, G. R. (1986) *Comunicação empresarial. Comunicação institucional*. São Paulo: Summus Editorial.

TORRES JÚNIOR, A. S. (2000) *Retórica das ações - o outro lado da Torre de Babel : a comunicação organizacional como drama de ações com significado*. Tese de Doutorado apresentada no Universidade Metodista de São Paulo (UMESP). 375 p.

VAILATI NETO, H. (2005) *Os efeitos da intranet na comunicação organizacional no contexto da complexidade: um estudo de caso*. Dissertação de Mestrado apresentada no Programa de Estudos Pós-graduados em Administração da Pontifícia Universidade Católica de São Paulo (PUCSP). 188 p.

ZANON, M. (2007). *Os manuais de correspondências comerciais (1950-2000): uma interpretação a luz da historiografia lingüística*. Tese de Doutorado apresentada no Programa de Estudos Pós-graduados em Língua Portuguesa da Pontifícia Universidade Católica de São Paulo (PUCSP). 188 p.

ZANOTTO, N. (2005) Evolução dos estudos lingüísticos. In: *E-mail e Carta Comercial. Estudo contrastivo de gênero textual*. São Paulo: Lucerna. p.21-33.

ANEXO

GLOSSÁRIO¹¹³

Benchmarking - (marcos referenciais) - Processo sistemático usado para estabelecer metas para melhorias no processo, nas funções, nos produtos etc., comparando uma empresa com outras. As medidas de *benchmark* derivam, em geral, de outras empresas que apresentam o desempenho “Melhor da classe”, não sendo necessariamente concorrentes.

Brainstorming - Procedimento utilizado para auxiliar um grupo a criar o máximo de idéias no menor tempo possível.

5's - Programa de gerenciamento participativo que objetiva criar condições de trabalho adequadas a todas as pessoas em todos os níveis hierárquicos da organização. A sigla 5S deriva das iniciais de cinco palavras japonesas: *SEIRI*, senso de utilização; *SEITON*, senso de ordenação; *SEISO*, senso de limpeza; *SEIKETSU*, senso de saúde; e *SHITSUKE*, senso de autodisciplina.

ISO- Sigla da *International Organization for Standardization*.

Housekeeping - Termo designado para um processo que visa a manutenção da ordem, limpeza, organização e segurança nas empresas.

Just-in-time - Metodologia com base nas pessoas, cuja filosofia é eliminar tudo aquilo que não adiciona valor ao produto. O objetivo é fornecer exatamente as peças necessárias, nas quantidades necessárias, no tempo necessário.

Kanban - Sistema de Controle da Produção e dos Inventários.

Kaizen - Conceito de administração japonesa que significa aprimoramento contínuo, envolvendo todos os funcionários de uma organização.

Poka-Yoke - Método a Prova de Falhas, ex. a chave de carro (uso genérico).

QS 9000 - *Quality System Requirements*. Norma criada pelas três maiores empresas automobilísticas americanas: Ford, General Motors e Chrysler. Seu objetivo é a redução de sistemas paralelos de desenvolvimento de fornecedores pelas montadoras, com vistas a uma conseqüente redução substancial de custos. Exige-se a melhoria contínua.

TQM - *Total Quality Management* (Gerenciamento da Qualidade Total). Foi criado em 1985 pela Naval Air Systems Comand para descrever o seu enfoque de gerenciamento ao estilo japonês para o aperfeiçoamento da qualidade.

¹¹³ Fonte: <<http://www.guiarh.com.br/dicionario.htm>>. Acesso em: 29 set. 2007.

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](#)