

# **AVM- FACULDADES INTEGRADAS**

Maria Regina Miranda Musolino

## **GENERO TEXTUAL OFICIO OFÍCIO UTILIZADO NA CORRESPONDÊNCIA OFICIAL**

SÃO PAULO – SP  
2013

# **AVM- FACULDADES INTEGRADAS**

Maria Regina Miranda Musolino

## **GENERO TEXTUAL OFICIO OFÍCIO UTILIZADO NA CORRESPONDÊNCIA OFICIAL**

Monografia apresentada na disciplina de Metodologia do Estudo Científico – Programa de Pós-Graduação em Língua Portuguesa do Instituto a Vez do Mestre – Universidade Cândido Mendes, sob a orientação de João Francisco Sinott Lopes

SÃO PAULO – SP  
2013

1. Introdução
2. Capítulo 1 - Conhecimento prévio sobre a compreensão escrita;
3. Capítulo 2 - A comunicação organizacional;
4. Capítulo 3 - Características dos textos Oficiais;
5. Capítulo 4 - Análise dos ofícios produzidos nas correspondências. administrativas (Fórum);
6. Considerações finais;
7. Referências Bibliográficas.

## **INTRODUÇÃO**

O presente trabalho aborda temas que merecem destaque na rotina de empresas em geral, às vezes ignoramos a importância do português fluente, pois nossa língua é complexa e cheia de detalhes minuciosos que merecem nossa atenção.

Os relatórios, as procurações, ofícios os abaixo assinados e os memoriais fazem parte da rotina de qualquer profissional no ramo empresarial.

É de grande importância que o colaborador de uma entidade tenha destreza para elaborar com habilidade, eficiência e rapidez esses documentos sempre que solicitados. No mercado de trabalho atual, o candidato a uma vaga que conhece e domina a elaboração de cartas comerciais em geral, tem grandes chances de conseguir um emprego.

As pessoas acreditam que conhecimentos em informática, falar várias línguas é o suficiente para se tornar um bom profissional. Essas qualidades são de suma importância, mas não podemos nos esquecer que o domínio do português e das técnicas para elaboração de cartas comerciais, em geral depende do conhecimento e do estudo do autor.

Procurei abordar os temas de uma maneira simples e didática, acreditamos que para muitos os assuntos que vamos exibir são novidades, apesar de estarmos no mercado de trabalho, geralmente as cartas comerciais surgirão em nossas rotinas quando trabalharmos no ramo de repartições públicas.

Acredito que os profissionais do mercado de trabalho atual precisam ter várias qualidades, mas, a abordagem objetiva em qualquer assunto dentro de uma empresa é primordial.

A utilização maciça de redes de computadores tem inúmeras e inevitáveis vantagens, mas um problema tem se mostrado cada vez mais em evidência: A redação de escritos oficiais.

Existe uma disponibilidade cada vez maior de dados em formato digital.

Isso cria uma falsa impressão de abundância de informações, mas na realidade o que existe é a quantidade enorme de dados que são inúteis para a maioria dos usuários, demandando tempo e esforço para se encontrar informações utilizável.

Todos os escritos dirigidos a instâncias públicas devem limitar-se a regras comuns, tanto formais como de conteúdo, que facilitam o tratamento, a leitura e a

conservação/arquivo.

A redação de escritos oficiais faz-se por meio de modelos mais rígidos do que os da comunicação com outras empresas e tem de seguir as formalidades de forma rigorosa. Assim, evitar-se-á tanto o caráter pessoal da correspondência como a improvisação e as frases coloquiais.

Um dos objetivos do presente *Manual de Redação da Presidência da República* – talvez o mais importante – é exatamente este: uniformizar o estilo de redação adotado, as normas e procedimentos, da comunicação escrita dos servidores da Justiça Federal de 1º grau da 3ª Região, que trabalham em atividades administrativas, até então dispersos pelos vários setores do Fórum, no entanto será necessário analisar tal procedimento.

Para a realização deste, trabalho foi considerada bibliografia que trata do gênero textual ofício, comunicação organizacional.

O trabalho está estruturado em quatro (4) capítulos:

- Capítulo 1 Conhecimento prévio sobre a compreensão escrita;
- Capítulo 2 A comunicação organizacional;
- Capítulo 3 Características Gerais dos Textos Oficiais;
- Capítulo 4 Análise dos ofícios produzidos nas correspondências administrativas (Fórum) e finalizando as considerações finais.

## **1. CONHECIMENTO PRÉVIO SOBRE A COMPREENSÃO ESCRITA**

## 1.1 Texto

### 1.1.1 Texto e informação

Texto é a unidade de linguagem em uso, unidade semântica, formal, material, cumprindo função comunicativa dentro de uma sociedade, de uma cultura e numa situação imediata de comunicação concreta e específica.(Val, 1991:3-4).

O texto é unidade formal, material por ser construído de elementos lingüísticos que obedecem a regras de seleção, combinação e a inter-relação dos elementos lingüísticos formam todo coeso. É unidade semântica, porque um texto é entendido como uma organização de sentido, de significado (coerência). Possui função comunicativa, porque desempenha papel importante na relação autor/leitor, tanto na produção quanto na recepção, que constrói o seu sentido.

No ato comunicativo, a coesão é um mecanismo utilizado pelas pessoas para ligar, relacionar os diversos segmentos com que pretendem construir a unidade de linguagem, que é o texto. Esta construção linear do texto dá a informação semântica, operando em dois sentidos: informação nova e informação dada. O dado está na consciência do leitor, ou seja, é o ponto de onde o leitor faz a remissão por intermédio das cadeias coesivas, cujo papel na construção semântica do texto é dar ao leitor condições de produzir o sentido do texto.

Braga (1984) faz um estudo sobre informação dada e informação nova, por acreditar que fenômenos lingüísticos diversos estão correlacionados com o tipo de informação transmitida por um referente e pela oração e/ou contexto em que os mesmos ocorrem. Para este estudo, Braga baseou-se em conceitos de Halliday (1976), Chafe (1976) e Prince (1979).

Halliday trabalha com “*unidades de informação*” a partir das quais se estrutura um texto falado. Para o autor, cada unidade de informação realiza-se como grupo tonal e a extensão deste grupo tonal é determinada pelo falante. A informação dada é a informação que o emissor acredita não ser conhecida do receptor. O foco de informação vai estar centrado na seleção dentro de cada uma unidade de informação, em um certo elemento proeminente. O foco da informação é uma espécie de ênfase para que o falante identifique em que parte da

mensagem deverá ser interpretada a informação. Neste sentido, é o falante quem ordena a informação dada antes da informação nova.

Chafe diz que a informação dada é estabelecida na consciência do ouvinte pelo contexto extralingüístico e/ou contexto lingüístico. No primeiro caso, falante ou ouvinte situam-se no mesmo contexto físico e, no segundo, situa-se lingüisticamente: a informação esta na consciência do falante por ter sido mencionada anteriormente no texto.

O terceiro tipo, de entidades são as inferíveis que assim se dividem: inferíveis não – incluidoras e inferíveis incluidoras. As primeiras são as dedutíveis via raciocínio lógico.

O modelo de Halliday privilegia a linguagem falada, a entonação; Chafe centraliza seus conceitos sobre informação dada e nova na consciência do ouvinte, considerando os contextos extralingüísticos e lingüísticos e Prince trabalha com a “informação” contendo entidades, atributos e laços entre entidades. As entidades podem ser classificadas como infomação nova, evocada e inferida.

Os elementos coesivos levam os interlocutores a interagirem e a busca da compreensão passara por informações novas evocadas e inferidas. É importante observar que a remissão não esta apenas presa a referentes expressos textualmente, mas aos referentes armazenados na memória de longo tempo que, a partir de pistas lingüísticas encontradas na superfície do texto, são reativados mediante estratégias cognitivas e metacognitivas. Entende-se, então, que a construção do sentido do texto não se faz por si mesma, mas é conseguida a partir dos elementos que o constituem.

Quando o leitor sai da superfície e mergulha no implícito do texto para construir a compreensão, varias estratégias cognitivas são ativadas, porque o escritor, ao produzir seu texto, sabe que muitas informações porem permanecer implícitas, por serem recuperáveis pela infereciação, a partir de pistas colocadas no texto que o leitor utiliza, uma vez que entre os dois há um conhecimento partilhado.

Este conhecimento partilhado entre autor (emissor) e leitor (receptor), constitui um fator de coerência que deve ser vista como:

“Principio de interpretabilidade do texto, pois o leitor compreende, interpreta e estabelece o sentido global do que lê, utilizando conexões conceituais cognitivas entre os elementos do texto e fatores sociais, criando um mundo textual em relação ao conhecimento de mundo registrado na memória”. (cf. KOCH & TRAVAGLIA – 1989:13).

Isto ocorre devido às características da coerência que residem, principalmente, em ela ser:

Subjacente á superfície do texto, não linear, não marcada explicitamente na estrutura superficial, ficando o fazer inferências na dependência de diversos fatores: grau de conhecimento de um usuário pelo outro, conhecimento dos recursos lingüísticos utilizados, grau de integração entre si e/ou assunto “(cf. KOCH&TRAVAGLIA- 1989:12 e 1990:32)”.

As teorias lingüísticas empregadas até o surgimento da Lingüística Textual não foram capazes de resolver os problemas de textualidade, aquilo que faz com um texto seja um texto nem de perceber que a construção deste pendente, em grande parte, de elementos coesivos e de certos fatores de coerência que vão estabelecer as relações de sentido entre os enunciados que compõem o texto.

### **1.1.2. Coerência**

Os processos cognitivos que desencadeiam a ligação conceitual operam em dois sentidos: proposição sobre fatos e crenças na organização do mundo real, conceitos e modelos cognitivos para determinados usos e operações. Para que a coerência se estabeleça entre emissor e receptor, é preciso que ambos compartilhem esses processos cognitivos adquiridos em uma data cultura.

A coerência textual não esta apenas nas relações que devem existir entre as unidades de superfície do texto, mas é fundamentais considerar a intenção do falante, e as estruturas lingüísticas com que se manifesta essa intenção. Bernadez (apud Koch & Travaglia, 1989: 24) explica que a passagem da coerência profunda para a superfície percorre dois caminhos: no processo de produção do texto, vai do pragmático ao sintático e no processo de compreensão, vai das pistas lingüísticas na superfície do texto á coerência profunda.

Beaugrande & Dresler (1981) referem-se á coerência como sendo uma unidade de sentido; é o resultado de processos cognitivos que desencadeiam conexão conceitual entre os usuários. As relações subjacentes á superfície do texto são mutuamente acessíveis e relevantes. Os processos cognitivos constituem a semântica procedural que distinguem dois tipos de conhecimento: (a) conhecimento declarativo, dado por sentenças e proposições que

organizam os conhecimentos de eventos e fatos do mundo real e (b) conhecimento procedural, dado por convicções, crenças num determinado formato, uso determinado ou tipo de operações cujos elementos fundamentais são: frames, esquemas, scripts e planos.

Para Marcuschi (1983), coerência é o resultado de processos cognitivos entre os usuários dos textos. A continuidade de sentidos se dá por conhecimento ativado pelas expressões do texto.

Charolles (1987), diz que coerência é um princípio de interpretabilidade do texto ligado à capacidade de cálculo do interpretador e a processos de cálculos da significação. O interpretador constrói relações que não estão expressas no texto. Essa posição indica que não existe texto incoerente.

Dizem Van Dijk & Kintsch (1983) que a coerência se estabelece numa situação comunicativa em que os modelos cognitivos são comuns entre os interlocutores e adquiridos em uma dada cultura. Por essa razão, a coerência deve ser compreendida e verificada nos aspectos semântico, sintático, pragmático e estilístico. (Koch & Travaglia, 1989:20).

No aspecto semântico, a coerência se constrói pela relação entre significados dos elementos do texto como um todo; sendo unidade de sentido, remete a um significado global. Este sentido global é dado pela capacidade de cálculo da significação entre os interlocutores, construindo relações que não aparecem claramente nos dados textuais. Com relação ao aspecto sintático, a coerência pode ser recuperada a partir de uma seqüência lingüística que está no texto pronome, sintagmas nominais, (artigo definido. Exemplo abaixo):

**a)** Quando lemos a manchete “Canadá em São Paulo”, é possível que a consideremos incoerente, pois nosso conhecimento de mundo nos diz que Canadá não se realiza em São Paulo, mas a leitura do texto desfaz essa aparente incoerência. Isto é possível porque a coerência sintática com elementos coesivos auxilia no estabelecimento da coerência.

No aspecto pragmático, a coerência tem a ver com o texto quando os atos se falarem satisfazem as condições necessárias para que os interlocutores se compreendam e problemas de comunicação não ocorram. No estilístico, os usuários devem empregar em seus textos os mesmos registros, a mesma escolha lexical, para que a compreensão se estabeleça. Ocorre incoerência, neste caso, quando na situação escrita há emprego de gíria em textos formais e acadêmicos, ou em conferências, uso de palavras inadequadas para o momento. Não exemplificamos a coerência pragmática por ser um assunto do trabalho com língua oral, como

também não exemplificamos coerência estilística porque não era nosso objetivo trabalhar com inferência relacionada a figuras de linguagem.

Um fato importante, que cabe aqui ressaltar é que, no processo de compreensão do texto, as marcas lingüísticas de coesão auxiliam o leitor a estabelecer a coerência. Estes elementos coesivos, embora estando na superfície do texto, fazem com que o leitor chegue à coerência, que é profunda.

A coerência é um dos pontos fundamentais na construção do sentido para estabelecer a compreensão do texto. É importante destacar que os fatores de coerência são principalmente: conhecimento prévio (lingüístico, textual e conhecimento do mundo), conhecimento partilhado e interferências.

### **1.1.3. Conhecimento Prévio.**

Não se produz um texto de forma totalmente explícita, pois, segundo regras pragmáticas e cognitivas, quando se escreve um texto, não se têm condições de decidir o que o leitor conhece do que se vai dizer no texto, por isto faz-se uso do conhecimento prévio do leitor, conhecimento importante para que ele atinja a compreensão do texto.

Segundo Kleiman (1992:13), “*pode-se dizer sem o conhecimento prévio do leitor não haverá compreensão*”. A autora classifica três tipos de conhecimento prévio que interagem durante a leitura:

a) *Lingüístico*: conhecimento implícito que o falante tem sobre os diversos níveis do conhecimento da língua, uma vez que a língua é o resultado da articulação dos níveis fonético/ fonológico morfológico/lexical, sintático, semântico com suas regras e combinações. A estes se une o pragmático, que determina o uso da língua, as condições em que é utilizada e em que contexto se ajusta.

b) *Textual*: permite o reconhecimento das estruturas dos diversos tipos de texto; embora se saiba que os textos são classificados, genericamente, como narrativos, descritivos, dissertativos, deve-se estar atento para esta classificação tradicional, pois nelas são empregados vários critérios ora baseados na oratória, ora na sociolingüística, ora puramente funcionais, ora apenas nas características formais e estruturais, faltando critérios abrangentes que sejam adequados á descrição dos diversos tipos de textos.

È bom lembrar que qualquer tipificação deve ser feita em termos do domínio de uma das características, já que dificilmente se encontrará um tipo de texto puro. Num mesmo texto, podem-se ter seqüências narrativas, descritivas, dissertativo-expositivas.

Fiorin (1991) diz que o conhecimento de cada um destes tipos de texto é intuitivo e, por essa razão, não devem ser definidos com rigor. O trabalho com a tipologia textual deve contribuir para o conhecimento textual e o desenvolvimento da competência da leitura.

- c) *conhecimento de mundo*: O conhecimento de mundo ou conhecimento enciclopédico é um tipo de conhecimento adquirido de modo formal ou informal pelos indivíduos e representa tudo aquilo que as pessoas possuem armazenado ou arquivado na memória semântica e/ou episódica, chamada de memória e longo termo.

O conhecimento de mundo é adquirido pelas pessoas em contato com o mundo, vivenciando fatos e armazenando os conhecimentos em blocos, também memória ativa algumas partes do conhecimento de mundo a partir de elementos formais do texto e esta traz informações extralingüísticas relevantes para o entendimento de partes do texto ou de todo ele, construindo as representações mentais.

Os tipos de conhecimento de mundo podem ser específicos (leis da física), genéricos (o gelo é frio) e podem ser adquiridos, informalmente, no meio cultural. KOCK & TRAVAGLIA (1989:62) denominam este tipo de conhecimento, *conhecimento ativado*, que é trazido à memória presente (operacional e/ou temporária) e pode ser adquirido com a vivência cotidiana ou por meio de conhecimento específico.

O conhecimento de mundo adquirido no contexto cultural envolve detalhes, ordenação e inclui generalidade e previsibilidade de situações, como, por exemplo, uma viagem de avião. O conhecimento científico só é ativado em situações específicas.

O conhecimento de mundo se estabelece e se armazena na memória não de forma isolada, mas, sim, em blocos. Os elementos são ordenados em progressão e podem-se estabelecer hipóteses sobre o que será mencionado no texto. Johnson Laird (apud Koch Travaglia 1989: 66) diz que a representação mental é a transposição do texto dentro de uma estrutura mental dos fatos explícitos no texto. O modelo mental, além de representação proposicional, inclui o conhecimento de mundo que vai além das proposições fornecidas pelo texto.

Van Dijk (1992), introduz a noção de *modelos mentais*, que é a soma da representação mental de um texto com um modelo de situação, e auxilia a compreensão. Quando se lê um texto, é provável que o leitor construa a representação textual e imagine de que se trata o texto.

Stanford & Garrold (1981, apud Rickheit & Stronhner, 1980) apresentam a “*teoria do cenário*” que fala de cenários como modelos mentais a partir do conhecimento social. Estes autores dão como exemplo a situação “*jantar em um restaurante*” em que os participantes fazem a interação social e revelam conhecimento das diversas situações. A teoria do cenário mostra que a estrutura interna do modelo mental cria base para conexões no nível semântico.

O estudo do modelo mental relacionado ao texto tem mostrado que a relação do texto não pode ser investigada sem considerar o conhecimento de mundo do leitor. A compreensão de um texto não é um processo firmemente estabelecido, mas uma ação criativa sobre a qual não existe um direcionamento fixo e uma solução. A conexidade textual é o resultado da interação das várias partes da atividade lingüística e, nas palavras de Clark (1977), um discurso está sempre embutido numa ação comunicativa e no conhecimento partilhado entre os participantes. Se for possível ao leitor imaginar um que um texto diz, reconhecer outros aspectos relacioná-los com mundos particulares ou a modelos de outros mundos, então se pode dizer que o leitor compreendeu o texto.

#### **1.1.4. Explícito, implícito e pressuposto no texto.**

Não se produz um texto de forma totalmente explícita, pois segundo regras pragmáticas e cognitivas, quando se escreve um texto, não se pode dizer o que um leitor sabe nem quanto sabe o que vai dizer no texto. “*Isto se aplica a toda classe de conhecimentos gerais e implicações triviais de pressuposições prévias em um discurso*”. (Van Dijk, 1983:126).

O texto sempre possui um certo grau de complexidade, e o leitor retira da informação recebida àquilo que considera relevante, isto é, só algumas partes do texto são selecionadas, são recuperadas por referencia atendendo às expectativas lançadas no momento da leitura. O leitor estabelece conexões entre o mundo descrito ou criado pelo autor e seu próprio mundo,

ou seja, o leitor constrói uma representação mental de eventos lidos e é esse processo de construção e seus efeitos na memória que constitui a compreensão.

Aliada á complexidade seletiva, há também a complexidade de níveis, ou seja, em um texto, é possível omitir a referencia a certos trechos porque já estão mencionados em outro nível mais alto, considerando aqui nível mais alto o nível que depende de informações extralingüística para se chegar ao implícito.

Kleiman (1996:38) diz que, no modelo de interpretação, cada um dos níveis de conhecimento pode servir de input em qualquer momento, para um outro nível, e quando um nível de análise é impedido por falhas na fonte de conhecimento, outras fontes fornecem diversas maneiras de se determinar o significado. Este modelo de níveis é uma alternativa para não se empregar na leitura, apenas, os modelos descendentes (abordagem não linear, uso indutivo de informações não visuais, direção do macro para a microestrutura, da função para a forma), e ascendente (uso linear e indutivo das informações visuais, abordagem composicional, em que se constrói o significado por meio da análise e síntese do significado das partes). Se isto acontecesse, limitar-se – ia a ação dos leitores uma vez que é no modelo interativo que a relação entre leitor e texto se estabelece. Esta interação é importante, porque possibilita diferentes modos de leitura e também auxilia a compreensão no que se refere à indeterminação da informação no texto sob o ponto de vista referencial, estabelecendo um equilíbrio entre a informação que o texto traz e a que o leitor possui. Assim, tanto texto quanto leitor delimitam o leque de possíveis leituras, não há abertura total, isto é, as hipóteses devem ser verificadas, utilizando-se dos aspectos lingüísticos e do conhecimento de mundo; também, não há uma única leitura, porque cada sujeito impõe sua estrutura de conhecimento.

O texto sempre apresenta um certo grau de complexidade e o leitor secciona as informações que são relevantes para ele, isto é, aquelas recuperadas por referencia as expectativas lançadas no momento da leitura, enquanto outras partes do texto pertencem ao implícito, ou seja, á complexidade de níveis tais como: omissão de referencia, intenção do destinatário, omissão de trechos.

Há nesta atividade um equilíbrio entre a informação que o texto traz e a informação que o leitor deveria trazer. Sujeito a texto interagem e cada leitor impõe sua estrutura de conhecimento. É importante ressaltar que, mesmo havendo uma distinção entre informação explícita e implícita, reafirmamos que a diferença é de grau. Não existe uma divisão definida entre explícito e implícito em um texto, o que há são graus de explicitude. E este critério de

grau estaria mais próximo da informação textual se fosse estabelecido o seguinte parâmetro: informação mais explícita quanto mais próxima do conhecimento textual do leitor, menos explícita quanto mais distante estiver do conhecimento textual do leitor.

A relação entre informação explícita e informação implícita baseia-se nos postulados significativos da língua, ou seja, pertencem ao âmbito semântico do discurso. Fundamenta-se na perspectiva comunicativa do falante e se aproxima dos conceitos de tópico e comentário (tema-rema), assunto já delineado anteriormente, como dado e novo. Reforçando, temos o tópico, aquilo que já foi apresentado no texto e resulta de algo conhecido do leitor, ou é um elemento não explícito no texto, mas que o falante, ou escritor pressupõe que seja parte do conhecimento prévio do leitor. Ao contrário, o comentário é que possui a informação fundamental do enunciado, o que expressa o novo.

A pressuposição, uma das formas de implícito, é, segundo Ducrot (apud Koch 1983:33-55), um ato regulador das convecções que regem o debate entre os indivíduos. É um ato ilocucional, *“aquilo que se faz falando, aquilo que se faz pelo próprio fato de falar”*. A pressuposição estabelece as possibilidades de fala do interlocutor e, para que a conversação se desenvolva, é necessário que os interlocutores do ato comunicativo aceitem os pressupostos que estão inscritos na própria significação do texto, são incontestáveis e recusá-los é impedir a continuidade do diálogo. O locutor tem o direito de escolher e organizar a experiência posta em discurso, segundo suas intenções. O discurso tem uma estrutura e a conservação dos pressupostos é uma das leis definidora dessa estrutura. *“Pressupor não é dizer o que o ouvinte sabe ou o que se pensa que ele sabe ou deveria saber, mas situar o diálogo na hipótese de que ele já soubesse”* (apud Koch 1983:42).

A pressuposição pode ser marcada na frase ou constituir um tipo de subentendido que Ducrot costumava opor como uma das formas de implícito. O termo implicitação abrange uma área relativamente ampla, sendo possível identificar três formas de implícitos:

- a) o implícito baseado na enunciação (subentendidos, alusões) como, por exemplo, Esta fazendo muito barulho (para indicar é preciso fechar a janela, ou a porta);
- b) implícito baseado no enunciado (inferência), Ele comprou uma BMW: ele é rico; ele tem um carro;
- c) implícito do enunciado - a pressuposição lingüística de Ducrot, algo entre o dizer e o não dizer que constitui uma forma de significação contida de modo implícito no enunciado (pressuposto), em oposição aquilo que é posto, dito, explícito.

*Ex. Meu filho veio me procurar, logo deve estar precisando de dinheiro. Aquele que descobriu que a órbita da terra é redonda morreu na miséria. (pressuposto esta no referente).*

O implícito não ocorre apenas no universo vago das significações entre os falantes, mas é necessário que o ouvinte reconheça no enunciado a forma particular pela qual a proposição é expressa. Por essa razão, a noção de subentendido passa a designar os efeitos de sentido, aqueles que surgem na interpretação quando se reflete sobre as razões de uma enunciação. Não está marcando na frase, por este motivo necessita do processo interpretativo, por meio do qual se indaga porque o locutor disse o que disse. Exemplos destes tipos de subentendidos são as perguntas.

Se o subentendido é uma resposta a uma questão sobre as condições de possibilidades da enunciação, o subentendido só pode aparecer no momento da enunciação, pertence, portanto ao sentido. Assim, a oposição pressuposta x subentendida reproduz a distinção entre significação e sentido que teriam origem em momentos diferentes de interpretação.

Clark (1977) e seus colaboradores, ao dizerem que em discurso há sempre um implícito, denominam “implicatura” as inferências autorizadas, que se derivam de conhecimentos partilhados e conhecimentos de mundo. Assim, a implicatura seria uma categoria de inferência autorizada (não obrigatória) que se deriva dos elementos lingüísticos e do conhecimento de mundo.

Outro tipo de informação implícita que encontramos no texto é a inferência, O que diferencia os implícitos que possuem elos omitidos na base textual e a inferência é que esta requer a construção de proposições provenientes do conhecimento prévio para dar aos elementos omitidos a interpretação coerente ao texto.

Para a explicação dos processos inferências, apoiamos – nos nas teorias da Lingüística Textual, coerência, e nos postulados de Van Dijk & Kinstch (1983).

## **2. A COMUNICAÇÃO ORGANIZACIONAL**

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

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

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

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

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

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

A comunicação organizacional interna, porém, apresenta uma diversidade de conceitos. O'Hair, Friedrich e Dixon (op.cit: p.133) a entende como um processo, através do qual, os membros da organização obtêm informações pertinentes sobre ela e suas mudanças.

Os atores enfatizam que a comunicação organizacional desempenha função de fonte de informação aos membros da organização, na qual ela se constitui na variável intermediária, que a une à organização.

Andrews e Hershel (op. cit.:24) completam afirmando que a comunicação envolve a interpretação e negociação de mensagens, enquanto esforça-se para articular e trazer a compreensão mútua das visões, propósitos e metas da empresa, aos funcionários.

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

A primeira é o controle: a comunicação atua no controle do comportamento das pessoas, de diversas maneiras, a começar pela hierarquia existentes nas estruturas organizacionais, fazendo com que o funcionário saiba a que comunicar primeiro determina informação ou acontecimento. É a comunicação de cima para baixo, a mais utilizada pelas empresas. Ela orienta os profissionais, quando ao tipo de trabalho que lhes incumbe, quando e como deverão executá-lo, informam normas procedimentos, políticas, métodos e processos para todos, em qualquer nível hierárquico. Nessa atividade, respondem, também, pelo clima organizacional, por meio de instrumentos e ações que visam a obter o comprometimento dos profissionais, com suas responsabilidades específicas.

### **3. CARACTERÍSTICAS GERAIS DOS TEXTOS OFÍCIAIS**

#### **3.1. Definição e Finalidades**

O ofício é correspondência geral estabelecida entre órgãos oficiais, ou de um órgão oficial para uma pessoa. A linguagem oficial está vinculada a uma tradição de impessoalidades, usando-se diferentes espécies de pronomes de tratamento.

São freqüentes os pronomes ou formas de tratamento: Vossa Senhoria (V.S.<sup>a</sup>), Vossa Excelência (V.Ex.<sup>a</sup>), e as fórmulas de cortesia para fechar a correspondência: Cordiais Saudações, Atenciosas Saudações, Respeitosas Saudações (que dependem do grau de distinção que se deseja atribuir ao destinatário).

O ofício não é somente determinado pelo nome do papel, mas é uma das características principais do conteúdo. As entidades civis, religiosas, comerciais, etc, apesar de usar o formato de papel ofício, não podem emití-lo.

No cotidiano do organismo público, ofício deve ter, mais do que outro documento, sobriedade, naturalidade e unidade. Não se deve buscar na redação oficial a originalidade, mas sim deve acompanhar a evolução e usar linguagem clara, simples e precisa, atual e viva, sem excesso em relação ao passado ou ao futuro.

Nos processos administrativos, as citações, notificações e intimações são feitas, em geral, por meio de ofício.

Quanto à redação oficial e a produção literária não existe qualquer semelhança. Apesar de que ambas devem primar pela correção da linguagem e respeito às regras fundamentais do vernáculo.

O que distingue o ofício de uma carta é o caráter oficial de seu conteúdo.

As partes de um ofício são:

- Timbre ou cabeçalho: dizeres impressos na folha, símbolo (escudo, armas);
- Índice e números: iniciais do órgão que expede o ofício, seguidas do número de ordem do documento. Separa-se o número do índice por uma diagonal. O número de ofício e o ano são separados por hífen. EX DRH/601-98, que é igual a ofício número 601, do ano de 1998, expedido pelo departamento de recursos humanos;

- Local e data: devem ser escritos na mesma altura do índice e o número coloca-se ponto após o ano. Exemplo: Brasília, 20 de maio de 2005:

- Assunto ou ementa: só justificável quando o documento é extenso.

Exemplo: Assunto: Exoneração de cargo;

- Vocativo epistolar; tratamento ou cargo de destinatário. Exemplo; senhor Presidente, Senhor Diretor. A palavra só é escrita por extenso.

- Introdução: confunde-se com o parágrafo de abertura, na qual é apresentado o assunto que motiva a comunicação. Deve ser evitado o uso de frases prontas para iniciar o

texto. Pode ser usado no lugar de 'tenho a honra de', 'tenho o prazer de', empregue a forma direta 'informo a vossa excelência', 'encaminho a vossa senhoria';

- Explicação: exposição do assunto. E o texto for longo, podem-se numerar os parágrafos a partir do segundo, que deverá receber o número 2, que confere maior clareza à disposição. Se ocorrer do texto ocupar mais de uma folha, escrevem-se 10 linhas na primeira folha. Site /pr.gov.arquivo público/manual.

Repetem-se o índice e o número da folha. Exemplo: Ofício nº 52/98- fl.2.

- Fecho: Tem como finalidade marcar o fim de texto, a de saudar o destinatário. Para o ofício, ou qualquer outra correspondência oficial, foi estabelecido dois fechos referentes:

1. Para autoridades superiores, inclusive o Presidente da República: respeitosamente.
2. Para autoridades de mesma hierarquia ou de hierarquia inferior: atentamente.

- Anexos: se conter anexos, colocar:

1. /3(indica que o ofício contém 3 anexos)
2. /4(indica que o ofício contém 4 anexos)

- Destinatário: fórmula de tratamento, nome civil do receptor e cargo ou função de signatário;

- Iniciais: primeiras letras dos nomes e sobre nomes do redator e digitador. Usar letra maiúscula. Separá-los por uma diagonal. Se o redator e digitador forem os mesmos, basta colocar iniciais após a barra diagonal. Site /pr.gov.arquivo publico/manual.

#### **4. ANÁLISE DOS OFÍCIOS PRODUZIDOS NAS CORRESPONDÊNCIAS ADMINISTRATIVAS (FÓRUM)**

São vários os Manuais que tratam de redação. Alguns, seguindo a retórica antiga, são ambíguos, dificultando, mais que facilitando, mais que facilitam a aprendizagem. Outros, mesmo revestidos de roupagem nova, com requintes de técnicas de editoração e impressão,

sufocam a criatividade do usuário. Podemos notar que o padrão de redação ainda assemelha ao de cinquenta anos atrás. Ou mais. A comunicação escrita atualmente nas empresas continua “escrava” da escrita comercial tradicional. Mantém também, excessiva preocupação com gentilezas e cuidados desnecessários com relação às tarefas, aos assuntos e aos leitores. Usam-se jargões, lugares –comuns e modismo, como se estivesse demonstrando alto grau de conhecimento do idioma ou da etiqueta. Pereira (1982).

Aqui no fórum a comunicação organizacional escrita dos servidores da Justiça federal de 1º Grau da 3ª Região ainda é praticada com inúmeras deficiências, tanto operacionais quanto em qualidade. Exemplificando: o excesso de minúcias, períodos muitos longos, uso de jargões impróprios para o ambiente profissional, capazes de revelar “intelectualidade” ou “erudição”; falta de lógica, de cuidado de revisão, gentilezas e mesuras desnecessárias, tratamento inadequado, palavras que não exprimem exatamente o que o comunicador deseja, afirmações sem o necessário respaldo de informação pertinente, excessivas redundâncias e “modismo” entre outras.

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

1. Toda comunicação escrita deve gerar uma resposta á determinada idéia ou necessidade que temos em mente;
2. A comunicação escrita será correta e eficaz, se produzir uma resposta igualmente coerente;
3. A resposta correta é a que esperamos, isto é, aquela que corresponde à idéia ou necessidade, que temos em mente

Para avaliarmos a correção e a eficácia de uma comunicação escrita temos de verificar, sempre se:

- a) Houve uma resposta;
- b) A resposta é idéia ou necessidade que queremos passar ao leitor.

De acordo com Blikstein (2005), a partir desses princípios, o leitor pode concluir que não adianta escrever bonito, obedecendo somente às regras gramaticais.

Considerando as diferenças de organização de indivíduo para indivíduo, observa-se que o pensamento não pode ser captado por outras pessoas. Deve-se, portanto, transmitir com exatidão o que quer passar para o pensamento do outro, sob pena de ninguém saber o que passa em nossa mente e quais seriam nossas idéias, desejos, necessidades, projetos etc.

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

Interferência física: dificuldade visual, má grafia de palavras, cansaço e falta de iluminação, dentro outros aspectos;

Interferência cultural: palavras ou frases complicadas ou ambíguas e diferenças de nível social;

Inferência psicológica: agressividade, aspereza e antipatia;

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

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

Como se observa, referências e conhecimentos diversos levam, naturalmente, a repertório diferentes e, conseqüentemente, a um modo diverso de percebemos o mundo, as pessoas e os acontecimentos.

## **CONSIDERAÇÕES FINAIS:**

Este trabalho leva-nos à conclusão de que o Manual de Redação reproduz a norma culta da Língua Portuguesa, especificamente, nessa área do conhecimento, indispensável para toda atividade administrativa, em qualquer tipo de empresa.

Talvez, a raiz da questão esteja na habitual confusão, entre comunicação e redação. Dizemos confusão já que se trata de atividades diferentes, tomadas sempre como única. Isso não é verdade, em se tratando de empresas. Redigir, não significa necessariamente comunicar. Tanto é verdade, que as empresas estão repletas de texto escrito, que não comunicam. A essência está no uso do raciocínio. Somente ele resolve as questões relativas à comunicação. O idioma português apenas conduz a comunicação ao redor, por meio da redação.

Conclui-se que os Manuais de Redação da Presidência da República prezam pela transmissão da Norma Culta da Língua Portuguesa. Percebemos, ainda, que os Manuais constituem-se em importante referencial para aqueles que ingressam no mercado de trabalho, muitas vezes, apenas com o nível médio de escolaridade, pouca ou nenhuma leitura e dificuldade para utilizar o que pode denominar comunicação organizacional, praticada no exercício das atividades privadas, ou ainda no campo das liberais.

Observa-se no Manual que os dados mais importantes são apresentados ordenadamente, a fim de que os interessados apreendam com facilidade o significado de cada documento, sua origem e denominação, características fundamentais e semelhanças e diferenças, em relação a outros> Finaliza-se com exemplos que, na prática, ajudarão o profissional a elaborar sua redação, mesmo tendo conhecimento limitados.

Que o Manual de Redação traz modelos primordiais em texto de qualquer documento, no âmbito profissional, tanto na área da administração pública, quanto âmbito empresarial privado ou das atividades liberais, como por exemplo: Clareza – não deixar margem a dúvidas ou interpretações equivocadas ou ambíguas; Concisão - expor o assunto, em poucas palavras e com exatidão, a fim de valorizar o tempo do destinatário; Propriedade de termos – usar a palavra adequada para a idéia que se pretende expor; Ordem direta na frase – evitar inversões na colocação dos termos, ou seja, o sujeito antes do predicado, adjunto depois da palavra por ele modificada, e assim por diante. Os autores deixam claro que as inversões são cabíveis, na linguagem literária; Obediência ao padrão culto da língua – escrever corretamente, sem erros gramaticais.

Em relação à existência desse Manual de que ele auxilia os profissionais que, no dia-a-dia, estão constantemente redigido correspondências ou documentos com características próprias. Os Manuais sempre foram, são e serão fundamentais para redator de carta,

memorando, ofício e outros documentos corporativos. É importante ter em mente que apenas a utilização desse recurso não é, suficiente, podendo ocorrer falhas de transmissão ou distorções na comunicação. É preciso que tenha um mínimo de criatividade para adequar o texto ao objetivo proposto, evitando, ao máximo, o uso de clichês, chavões, frases feitas e pensamentos alheios. De fato, o Manual de Redação cumprem sua função social, que é a de ajuda o profissional da comunicação empresarial escrita, a se posicionar adequadamente, em seu meio.

A partir da análise do trabalho somos levadas a considerar que a língua representada nos Manuais é a Padrão, pois, por mais alterações que a língua falada possa ter, a sociedade sempre nos cobrará a escrita observância da Norma padrão.

O Manual desempenha seu papel no âmbito profissional, mas não o suficiente. Existe a crença de que, de posse de um Manual resolveremos as nossas questões profissionais, relacionadas à correspondência comercial escrita. Este é um ato exige empenho; não se trata de questão que se resolve com algumas “dicas”; tampouco isolada, dissociada da leitura; algo desnecessário no mundo moderno; um gesto autônomo, desvinculado das práticas sociais. Escrever é uma construção social e coletiva, tanto na história humana, como na de cada de um de nós.

Novos estudos poderiam avaliar a importância do Manual de Redação da Presidência da República nas mais diferentes situações cotidianas, por pessoas das mais distintas classes e posições sociais.

Por fim, na medida em que podemos analisar o Manual de Redação da Presidência da República, como documentos históricos e lingüísticos, cuja função, extrapolando a de simples orientação àqueles que deles se utilizam, é a de possibilitar o amplo entendimento do homem e de sua língua. Como podemos notar, o Manual apresenta mais continuidade do que descontinuidade lingüística, em relação à norma padrão culta de Língua Portuguesa.

## **REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS:**

ANDREWS, P HERSHEL, R. Organization communication .Empowerment in a technological society.Boston: Houghton Mifflin Company,1996.

BRAGA, Maria. Luiza e Silva, Gisele Oliveira. “Novas considerações a respeito de um velho tópico; a taxonomia novo/velho”. In: Guimarães Eduardo (org.) *Linguística questões e controvérsias*. Uberaba FIUBE, pp. 27-40.1984.

BLIKSTEIN, I. Técnica de Comunicação escrita. São Paulo: ática, 2005.

chafe, W.L. Givenness, contrastiveness, subjects, topics, and point of view. In : C.N. *subject and topic* New York: Academic Express, 20. 1976.

CHAROLLES. Introdução ao estudo da coerência. Campinas: Pontes.1989.

HALLIDAY , M.A. K. & HASAN, Rugaia *Cohesion in English*. London, Longman.1976.

KOCH, Ingedore Villaça & TRVAGLIA, Luiz Carlos. *Texto e coerência*. São Paulo: Cortez.1989.

MARCUSCHI, Luiz Antonio. *Linguística de texto: o que é. Como se faz*. Recife: Universidade Federal de Pernambuco (série debates).1983.

MACHADO NETO.º *Competência em comunicação organizacional escrita: O manual da Comunicação escrita utilizada em empresas*. São Paulo. Apostila 2005.

O’HAIR, D, FRIEDRICH, H DIXON, L .*Strategic Communication in business and the professions* >Boston: houghton Mifflin Company, 2002.

PRINCE, Ellen F. “ Toward a taxonomy of given- new information “ In: COLE, P. (ed.) *Radical Pragmatics*. New York: academic: Press, p. 223-234.1981.

ROBBINS; S. *Administração: Mudanças e perspectivas*.São Paulo: saraiva, 2002.

VAN DIJK, Teun. A cognição, discurso e interação. São Paulo: Contexto.1996.

Vilela, Marco Antonio Rodrigues. Inferência de ligação e de elaboração na produção de textos. Boletim ABRALIM, n° 19. 1991.

Site :

[http://www.arquivopublico.pr.gov.br/arquivos/File/pdf/manual\\_comunicacao.pdf](http://www.arquivopublico.pr.gov.br/arquivos/File/pdf/manual_comunicacao.pdf)

Acesso : 12/04/2013.