



UNIVERSIDADE FEDERAL DE PERNAMBUCO
CENTRO DE ARTES E COMUNICAÇÃO
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM LETRAS
E LINGÜÍSTICA

***OS GÊNEROS TEXTUAIS NA ATIVIDADE EMPRESARIAL
DA ERA DIGITAL***

Cilda Magaly de Lucena Palma

Dissertação apresentada ao Programa de pós-graduação em Letras e Lingüística da Universidade Federal de Pernambuco como requisito parcial para obtenção do Grau de Mestre em Lingüística.

Orientador: Prof. Dr. Luiz Antônio Marcuschi
Co-orientadora: Prof^ª Dra. Abuêndia Padilha Pinto

RECIFE
2004

UNIVERSIDADE FEDERAL DE PERNAMBUCO
CENTRO DE ARTES E COMUNICAÇÃO
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM LETRAS
E LINGÜÍSTICA

***OS GÊNEROS TEXTUAIS NA ATIVIDADE EMPRESARIAL
DA ERA DIGITAL***

Cilda Magaly de Lucena Palma

Examinadores:

Prof. Dr. Luiz Antônio Marcuschi (orientador – UFPE)

Profa. Dra. Kazue Saito Monteiro de Barros (UFPE)

Profa. Dra. Bernadete Biasi Rodrigues (UFCE)

Dissertação apresentada ao Programa de pós-graduação em Letras e Lingüística da Universidade Federal de Pernambuco como requisito parcial para obtenção do Grau de Mestre em Lingüística.

Recife, 2004

“A nova sociedade não esperava impacientemente nos bastidores até que a velha houvesse terminado as suas reverências de despedida. Desenvolvia-se dentro dela, e quando atingia a maturidade quebrava a casca das leis das instituições políticas e da cultura tornadas obsoletas.”

Ernest R. Trattner

Em memória de meu pai, Guilhermino Neves de Lucena e, de certa forma, de minha mãe, Margarida Santos de Lucena. A cada decisão a certeza de não estar sozinha.

Ao meu marido, Israel Lima Palma. A melhor parte de mim mesma. A você, o meu reconhecimento por todo o trabalho, carinho e, acima de tudo, paciência.

AGRADECIMENTOS

Nunca estamos sós no caminho da vida. Assim, citar algumas pessoas que fizeram parte dessa caminhada não diminui o valor daquelas que de alguma forma a tornaram mais suave.

Luiz Antônio Marcushi. Ao desconstruir tantos conceitos, cristalizou em mim a dimensão exata da palavra *Mestre*.

Abuêndia Padilha, por demonstrar que o amor àquilo que fazemos ajuda-nos a enfrentar todas as provações.

Aos meus inesquecíveis professores do mestrado: Maria da Piedade M. de Sá, Virgínia Leal, Vicente Masip, Marígia Viana. Especialmente à professora Kazuê Saito pelas valiosas contribuições. Este trabalho é um tributo a todos vocês.

Eraldo, Diva, Juliana, Fabiana, Wellita e todos os demais funcionários do Departamento de Letras e Linguística da UFPE pela colaboração e presteza.

A CAPES pela bolsa concedida.

Aos colegas do mestrado, especialmente Ana Maria, Rosa Pinto, Irenise, Flávia, Diana, Graciana, Lúcia, Lucilene, Sônia e Wellington pela agradável companhia e incentivo.

A todos os funcionários da CAN, especialmente Sr. Carlos Abdenor pela gentil acolhida.

À Renata Blank, exemplo da conduta de um líder. A todos os demais funcionários da Petroflex, meus sinceros agradecimentos.

A Severino G. dos Santos, técnico de operações da Petroflex, que me ensinou que a motivação é inata aos espíritos empreendedores.

À Lúcia Moura, chefe da ASCOM (ECT) que, com energia e capacidade de trabalho, consegue driblar todas as dificuldades. Parabéns pelo seu trabalho, principalmente pelo projeto *Adote uma carta*.

A todos os meus irmãos, irmãs, sobrinhos. Pelo carinho e confiança em mim depositados.

Aos queridos sogro e sogra. Agradeço cada palavra de estímulo, cada gesto de amor.

A minha filha Mariana, exemplo de determinação e disciplina. Como fraquejar tendo você ao meu lado?

A minha filha Marina. Seu amor e alegria tornaram mais suave esse desafio.

RESUMO

Este estudo apresenta uma análise sistemática do comportamento empresarial no que se refere à produção textual. Partimos da hipótese de que essa produção foi fortemente afetada não apenas pelas novas tecnologias desenvolvidas visando a tornar as empresas mais competitivas, como também por um modelo empresarial descentralizador, que prima pela autonomia, velocidade de decisão, desenvolvimento de habilidades, motivação e pró-atividade; fatores constitutivos de um evento comunicativo pautado na interatividade e no conhecimento compartilhado – engrenagens primordiais para o sucesso empresarial dentro de um mercado aberto.

Este olhar sobre o fazer comunicativo como evento lingüístico, cultural, histórico e cognitivo encontra respaldo teórico nos estudos atuais da Lingüística do texto que abarca conhecimentos de diversas áreas afins, tais como: psicologia cognitiva, estudo dos gêneros do discurso e etnografia da comunicação; conhecimentos que nortearam esta pesquisa.

Fizeram parte deste estudo, na qualidade de fontes para os dados da análise, a Dow Química, empresa multinacional com negócios espalhados por quase todo o planeta, aqui representada pela subsidiária CAN (Companhia Alcoolquímica Nacional); a Petroflex empresa brasileira privatizada há dez anos – ambas situadas no município do Cabo de Santo Agostinho- Pe e a Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos (ECT), uma estatal cuja diretoria regional encontra-se em Recife-Pe.

Os resultados mais notáveis da investigação foram: a) a percepção de uma prática empresarial pautada numa convergência das manifestações orais e escrita, bastante próximas de um *continuum* lingüístico (cf. proposto por Porter:1993, Marcuschi:2002); b) a queda de paradigmas formais na produção de textos, numa flagrante influência de fatores sócio-culturais, a exemplo do uso da comunicação mediada por computador; c) a supremacia na utilização do *e-mail* como forma de comunicação interna e externa; d) o encapsulamento de alguns gêneros como memorandos, ofícios, requerimentos pelo *e-mail* na atividade profissional das duas empresas privadas pesquisadas.

ABSTRACT

This study presents a systematic analysis of business behavior related to the textual production. We start from the hypothesis that this production was strongly affected not only by the new developed technologies aiming at to become companies most competitive, as also by a decentralizing business model where autonomy, speed of decision, hability developments, motivation and pro-activity are importants as constituent factors of a communicative event based in the shared interactivity and knowledge – primordial gers for the business success inside of an open market.

This interest about communicative manifestations as a linguistic, cultural, historical and cognitive event finds theoritical endorsement in the present studies from the Textual Linguistic that accumulates diverse related knowledge area, such as Cognitive Psyscology, Gender of the Speech and Communication Ethnografy, knowledge that had guided this research.

As parte of this study, in quality of sources of the analysis data, had been the Dow Chemistral, a multinational company with business spreed for almost all the planet, represented here for the CAN subsidiary (National Alcoholchemistry Company); the Petroflex, a brazilian company has ten years privated, both situated in the Cabo de Santo Agostinho City – PE and the Brazilian Company of Post Offices and Telegraphs (ECT), a public company whose the regional administration is situated in Recife-PE.

The more notables results from the inquire were: a) the business practice perception lined in an oral and written manifestations of the convergence, near enough to a linguistic continuum (as propused by Porter,1993 and Marcuschi, 2002); b) the formal paradigms falls in the texts production, in a sociocultural factors flagrant influence as an example of the communication throughout by computer; c) the e-mail supremacy used both an internal and external communication way; d) in professional activity in both privaty researched companies some official genders were incorporeded by e-mails, such as: memorandums, official letters, requerements

SUMÁRIO

Capítulo 1 – INTRODUÇÃO	09
Capítulo 2 – ASPECTOS HISTÓRICOS E PRINCÍPIOS TEÓRICOS	16
2.1 No começo tudo era verbo	16
2.2 Surgimento da escrita	19
2.3 Estudo do texto	25
2.4 A teoria dos gêneros textuais	28
2.5 A era digital	34
Capítulo 3 – PRINCÍPIOS METODOLÓGICOS	41
3.1 A vivência	42
3.2 Os informantes	42
3.3 O formulário	44
3.4 O <i>corpus</i>	47
Capítulo 4 – CADA EMPRESA, UM MUNDO.	51
4.1 Uma multinacional	52
4.2 Ex-estatal, sim senhor.	53
4.3 Estatal, por que não?	54
Capítulo 5 – APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS DADOS	59
5.1 Ferramentas virtuais	59
5.1.1 Internet / intranet	59
5.1.2 Agenda eletrônica	61
5.1.3 Autogerenciamento de pendências	63
5.1.4 Mural virtual	64

5.2	O império do <i>continuum</i> marcuschiano	66
5.3	Sobre <i>e-mails</i> e outros gêneros	75
5.3.1	Ata	55
5.3.2	Atestado	82
5.3.3	Aviso	83
5.3.4	Bilhete	85
5.3.5	Informativos impressos	86
5.3.6	Cartas profissionais	88
5.3.7	Circular	91
5.3.8	Reuniões presenciais	94
5.3.9	<i>E-mails</i>	96
5.3.10	Ligações telefônicas	119
5.3.11	Memorando	122
5.3.12	<i>Net-meeting</i>	124
5.3.13	Ofício	126
5.3.14	Procedimento	128
5.3.15	Protocolo	132
5.3.16	Relatório	133
5.3.17	Requerimento	135
5.3.18	Telegrama	138
5.3.19	Videoconferência	139
Capítulo 6 –	CONSIDERAÇÕES FINAIS	142
	REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	147
	ANEXOS	

1. INTRODUÇÃO

Recentemente a comunidade jurídica reuniu-se no Recife para um encontro nacional cuja temática foi o problema do registro lingüístico próprio dessa esfera de atuação profissional¹. Os membros dessa comunidade mostraram-se sensíveis aos problemas de comunicação na interação com pessoas não pertencentes do seletivo grupo de iniciados, dentre elas, estudantes, jornalistas e outros segmentos da sociedade. Na oportunidade, o ministro do STJ (Supremo Tribunal Jurídico), falou da preocupação em desburocratizar a linguagem usada nessa esfera profissional. O problema foi exemplificado pela presidente do Tribunal de Contas do Estado, com o uso de uma expressão comum ao meio e sua posterior tradução para possibilitar a compreensão por parte do público.

Na mesma ocasião, o então presidente em exercício, José Alencar, declarou ter enviado para o congresso uma medida provisória “por *e-mail*”². Ele explicou que a situação exigia agilidade de resposta e esse foi o meio mais rápido para dinamizar o processo.

Mesmo o Tribunal de Contas do Estado rendeu-se à eficácia da comunicação por meio de computador como forma de otimizar o processo de transmissão e recepção de informações contábeis entre as empresas do estado e esse órgão.

Em todo o país segmentos da sociedade movimentam-se organizando congressos, encontros, palestras com o intuito de discutir o acesso de todas as camadas da sociedade à tecnologia³. Até mesmo a cultura indígena já se posicionou em relação ao acesso à comunicação em rede; já vai longe o

¹ Encontro ocorrido no dia 25/09/03, cf. reportagem apresentada pelo NETV da Globo Nordeste.

² MP sobre a liberação do plantio de produtos *transgênicos*, assunto bastante polêmica que mobilizou vários segmentos da sociedade (dia 29/09/2003).

³ Exemplo disso foi o I congresso internacional de tecnologia na educação, realizado nesta capital, em que foi discutido o tema *inclusão social: o desafio de democratizar o ensino* (de 30/09 a 03/10/2003)

tempo em que as batidas dos tambores eram suficientes para integrar esses povos. Hoje, o índio do interior de Alagoas deseja se comunicar com índios de outros estados brasileiros e países diferentes⁴. A exclusão tecnológica atualmente preocupa tanto quanto todas as demais formas de exclusão social.

Como se percebe, os fatos narrados apontam para um fenômeno que vem varrendo todas as esferas de atividade humana: o uso da comunicação mediada por computador – CMC (ou discurso eletrônico como preferem Davis e Brewer, 1997) como meio de transformação da interação social, que aqui deve servir como emblemática dos novos tempos da atividade da comunicação textual.

Já em 1997, Jonsson assegurava que a CMC “vai revolucionar a vida social e liberar princípios e a forma como se processam os relacionamentos.” O olhar atento dos estudiosos da linguagem voltam-se para os efeitos que esse fenômeno provocaria nas manifestações lingüísticas. Essa preocupação acarretou, nos últimos anos, a proliferação de estudos diversos envolvendo a linguagem usada em ambiente virtual.

É nesse contexto que este estudo se insere. O tema central desta pesquisa é o impacto sofrido pela produção textual na esfera profissional. Ou seja, desejamos, através da análise quantitativa dos gêneros praticados no entorno empresarial, avaliar a alteração provocada pela chegada da comunicação mediada por computador. Sobretudo pretendemos focar a nossa atenção na utilização dos chamados gêneros oficiais, tais como: memorando, requerimento, ofícios, etc, modelos textuais representativos de uma organização institucional pautada numa estrutura hierárquica.

Além disso, apresentaremos uma breve análise sobre o *e-mail* com base nos estudos desenvolvidos por Marcuschi(2002), Alves(2001), Assis(2002) e Medrado *et alii*(2003) a fim de que possamos nos posicionar frente a questões como natureza genérica, influência das modalidades fala/escrita nesse tipo de manifestação discursiva, além de fatores

⁴ Conforme reportagem veiculada pela rede CNN em 16/11/03.

determinantes do *e-mail*. Salientamos a nossa preocupação em avaliar a importância do propósito comunicativo tal qual postulado por Swales (1990) na determinação desse novo gênero.

O estudo justifica-se na medida em que traz para o centro do debate científico o entorno empresarial, ambiente pouco explorado no que se refere ao estudo das manifestações linguísticas praticadas⁵. Desejamos deixar claro que não é de nosso interesse apresentar uma categorização da pluralidade de textos (formulários administrativos na grande maioria) comuns à prática profissional dessas comunidades. Também não nos preocuparemos com a análise do discurso produzido nas comunidades visitadas, o que exigiria um novo e complexo estudo.

A importância de um estudo desta natureza relaciona-se em primeira instância à prática de ensino, afinal tratamos de uma realidade que, a despeito de ser o destino natural de milhares de cidadãos oriundos do sistema formal de ensino, ainda não é conhecida suficientemente para garantir um acesso menos traumático a esses cidadãos no mundo aqui retratado. Além disso, serve de termômetro para as próprias instituições envolvidas, uma vez que diante de um estudo comparativo poderá provocar uma reflexão em suas práticas. Serve ainda, e, sobretudo, a futuros estudos que encontrarão aqui elementos para a continuidade de pesquisas nesse campo.

Colocados esses pontos, resta-nos definir o suporte teórico adotado. Partimos de uma teoria que concebe a linguagem como ação, constitutiva e constituída pelos aspectos sociais, históricos e cognitivos. De acordo com essa perspectiva o sujeito é interativo, capaz de afetar e ser afetado por esses fatores, cujas manifestações – orais ou escritas – são observáveis através do discurso (ou texto) dentro de um contínuo representativo das escolhas discursivas visando a atender aos propósitos comunicativos

⁵ Existem alguns trabalhos na linha da Análise do Discurso desenvolvidos, por exemplo, na PUC-SP com textos produzidos na esfera profissional. Entretanto, na área dos Gêneros Textuais nenhum outro trabalho foi encontrado, exceto o de Silveira(2003) acerca do ofício em duas instituições públicas em Alagoas que se destaca como referencial para a nossa pesquisa.

pretendidos, considerando a audiência, o conhecimento partilhado entre os interlocutores, além do nível de envolvimento entre os participantes do evento comunicativo.

As concepções teóricas norteadoras deste estudo são, pois, aquelas defendidas por estudiosos da Lingüística de Texto em sua concepção mais atual aqui representada pelos estudos de Marcuschi (1983, 2003⁶) que, em sua obra pioneira sobre o assunto no Brasil, afirma que a Lingüística Textual deve ser vista como “o estudo das operações lingüísticas e cognitivas reguladoras e controladoras da produção, construção, funcionamento e recepção de textos escritos ou orais.”(p.12) e a obra de Beaugrande(1997) que concebe o texto como “lugar da constituição e de interação de sujeitos sociais, como evento para o qual convergem ações lingüísticas, cognitivas e sociais”, e Koch(2002) que, em seu último livro, se propõe desvendar os segredos do texto .

Ao lado, ou melhor, integrada à Lingüística de texto, a teoria acerca dos gêneros textuais (ou do discurso), especialmente o texto *O problema dos gêneros do discurso* de Bakhtin(1974) principal responsável pelo “uso inflacionado” da expressão no Brasil (cf. Faraco, 2003:108-109) nortearão o nosso entendimento acerca da emergência e decadência de formas discursivas próprias de uma esfera de atividade específica, num tempo considerado. Dentro dessa visão, serão de grande valia os conceitos desenvolvidas por Swales(1990) e Bhatia(1993) para as análises aqui desenvolvidas.

Ao considerarmos o gênero como resultante de aspectos sócio-culturais, levamos em conta os estudos de Carolyn Miller (1984/ 1994) como uma das precursoras desse debate. Será, ainda, de fundamental importância o estudo sobre os gêneros emergentes em contexto digital de Marcuschi (2002).

Para um posicionamento adequado diante das manifestações orais e escritas, tomamos como base Marcuschi(2001), obra inspiradora de

importantes reflexões no desenvolvimento desta pesquisa. A obra de Burke e Porter (1997) também foi de grande importância para o posicionamento a que chegamos.

Respaldados nesses referenciais teóricos, levantamos algumas proposições a serem retomadas ao longo deste estudo. São elas:

1. As novas tecnologias afetaram significativamente as manifestações lingüísticas no entorno empresarial a ponto de mudarem rotinas já estabelecidas há décadas.
2. Empresas que adotam um sistema hierárquico de gestão não apresentam a mesma performance textual daquelas que investiram num modelo descentralizador.
3. Apesar da cultura escrita predominar na prática profissional, as manifestações orais não deixam de crescer em importância no atual modelo de gestão empresarial.
4. Por influência da comunicação mediada por computador, gêneros prototípicos da produção textual empresarial foram incorporados por um gênero híbrido chamado *e-mail*, que se caracteriza por um estilo mais informal.

Para testar tais hipóteses, contamos com a colaboração de três grandes empresas sediadas neste estado: a Dow Química, empresa multinacional aqui representada pela CAN (Companhia Alcoolquímica Nacional) doravante denominada **E-1**; a Petroflex empresa brasileira (**E-2**) e a Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos (ECT) aqui denominada **E-3**, sem as quais o propósito de uma análise comparativa seria impossível.

Quanto aos capítulos, estão organizados da seguinte forma: à introdução, que é este primeiro capítulo, segue a fundamentação teórica, dividida nos seguintes temas: a oralidade, a escrita, estudo do texto, a teoria dos gêneros textuais e a era digital, numa tentativa de apresentar algumas concepções em torno do processo de evolução das modalidades de manifestações lingüísticas tomando a oralidade como fio condutor, ponto de

⁶ Conforme idéias apresentadas pelo autor em curso ministrado para alunos de pós-graduação em Lingüística

partida e provável meta de chegada a um modelo de comunicação que visa a alcançar a todos em todos os lugares de forma semelhante ao que ocorre numa conversação face a face.

Os princípios metodológicos foram tratados no capítulo 3. Contudo, antecipamos que o método quantitativo escolhido para as nossas análises visa a uma melhor compreensão da realidade que tentamos demonstrar.

No quarto capítulo acha-se uma breve apresentação do mundo corporativo a fim de oferecer ao leitor informações situacionais importantes para o entendimento das discussões, análise de dados e futuras considerações aqui desenvolvidas.

O quinto capítulo trata especificamente da apresentação e análise dos dados. Na primeira parte, apresentamos algumas ferramentas disponíveis nas empresas visitadas que permitiram uma maior autonomia por parte dos funcionários no que se refere às manifestações discursivas o que caracteriza o império do *continuum* marcuschiano apresentado no item seguinte. A esse item segue o estudo dos gêneros encontrados na prática profissional dos nossos informantes.

As considerações finais compõem o último capítulo ao qual seguem as indicações bibliográficas e uma lista identificadora dos anexos, indicados no interior do trabalho pelas formas sucessivas: A-1, A-2, A-3.

A análise dos dados desta pesquisa comprova a noção de *continuum* existente nas manifestações lingüísticas no interior das três empresas pesquisadas, sobretudo nas duas empresas privadas. Isso porque a escolha entre as modalidades oral e escrita nessas empresas não mais se baseia em um *status* culturalmente imposto à escrita, mas sim na eficácia da comunicação pretendida, considerando a audiência, o conhecimento partilhado e o propósito pretendido.

O estudo empírico aponta ainda para um predomínio no uso do *e-mail* como um gênero capaz de garantir a eficácia da comunicação no contexto empresarial. Constatamos que gêneros considerados tradicionais na prática

institucional mergulham atualmente num rápido processo de extinção, deixando para trás um rastro de autoridade e domínio próprios de modelos de gestão em que a hierarquia institucional predomina.

É sobre esse fazer comunicativo na esfera empresarial em plena era digital de que fala esse estudo que, esperamos, seja relevante às pesquisas científicas e consiga atingir os objetivos que se propõe.

2. ASPECTOS HISTÓRICOS E PRINCÍPIOS TEÓRICOS

*A mais nobre aquisição da humanidade é a fala,
e a arte mais útil é a escrita.*

*(Astle, 1784, p.i)*⁷

Pretendemos, nesse capítulo, discorrer sucintamente acerca dos caminhos percorridos pela civilização ocidental em busca da maneira mais eficaz de expressão de suas idéias, pensamentos e feitos. Tomaremos, para isso, a oralidade como fio condutor nessa viagem que parte do ponto em que o sentimento tribal une a todos aqueles que desfrutam de uma mesma forma de comunicação, em que de acordo com o pensamento platônico “o tamanho de uma cidade era indicado pelo número de pessoas ao alcance da voz do orador” (Mcluhan, 1964:345) até o estágio atual: a era digital.

A despeito da forte presença da cultura escrita na prática profissional, é possível vislumbrar a procura por novos caminhos, facilitados pelo uso de tecnologias de última geração, em que recursos diversos (a visualização aliada à sonorização, por exemplo) possibilitam uma comunicação bastante próxima da comunicação face a face. Um mundo, talvez mais tribal (no sentido empregado por Mcluhan), talvez mais humano em que o direito à comunicação superará as barreiras impostas pelo domínio de uma determinada tecnologia.

2.1 No começo tudo era verbo

A concepção religiosa de uma criação iniciada a partir de atos verbais por uma entidade divina deveria garantir à oralidade um status privilegiado em relação a outras modalidades de expressão. Contudo, a escrita passou a ocupar um lugar de destaque na civilização letrada. O fato de estarmos tão imersos na cultura escrita impede-nos de “conceber um universo oral de

⁷ In Olson, 1997:17

comunicação ou de pensamento, salvo como variante de um universo letrado” (Ong,1998:10). No entanto, é forçoso lembrar que os primeiros escritos datam de 6.000 anos dos 35.000 a 50.000 anos de existência do *homo sapiens*. Podemos supor, portanto, que a oralidade tenha uma história muito mais antiga que a capacidade de cristalizar a realidade circundante através de registros diversos, embora isso ainda seja motivo de discussão, pois a arqueologia de que dispomos deriva de coisas e não de palavras.

Apesar de reconhecer que “os seres humanos comunicam-se de inúmeras maneiras, fazendo uso de todos os seus sentidos: paladar, tato, olfato e especialmente a visão... e algumas comunicações não-verbais serem extremamente ricas – a gestual, por exemplo”, Ong (*op.cit.*) defende que a linguagem oral tem importância capital. Como podemos perceber na seguinte passagem:

“Na realidade, a linguagem é tão esmagadoramente oral que, de todas as milhares de línguas – talvez dezenas – faladas no curso da história humana, somente cerca de 106 estiveram submetidas à escrita. Das mais de 3 mil línguas faladas hoje existentes, apenas aproximadamente 78 têm literatura... ainda hoje, centenas de línguas ativas nunca são escritas... A oralidade básica da linguagem é constante.” (p.15)

Biber (1988:8) corrobora essa opinião ao afirmar que “em termos de desenvolvimento humano, a fala é o *status* primário”.

Fávero *et alii* (1999) cita Marcuschi (1993) para defender a idéia de que “o texto escrito não é mais o soberano” e se propõe a apresentar a oralidade como uma perspectiva de ensino da língua materna, na tentativa de desfazer posturas polarizadas como de alguns gramáticos que “...imaginam a fala como o lugar do erro, incorrendo no equívoco de confundir a língua com a gramática codificada.”

As autoras discutem o fato de “a escrita ter sido sempre considerada a verdadeira forma de linguagem”, sobretudo a escrita literária. No intuito

de provocar uma reflexão sobre esse ponto, as autoras citam alguns autores e suas idéias acerca da relação fala/escrita:

Sapir: “a escrita é o simbolismo visual da fala”.(1921:19)

Bloomfield: “a escrita não é a linguagem, mas uma forma de gravar a linguagem por marcas visíveis”.(1933:21);

Filmore: “a comunicação escrita é derivada da norma conversacional face a face”.(1981:153).

Matoso Câmara: “a escrita decorre da fala e é secundária em referência a esta”.(1969:11)

A relação dicotômica fala-escrita, como se sabe, fomenta discussões milenares. A fala tem em Platão um dos mais fortes defensores, apesar de ter adotado a escrita como meio de divulgar suas idéias, por mais paradoxal que isso possa parecer.

Em Fedro (274-277), Platão através de Sócrates escreve: “[a escrita] é inumana, pois pretende estabelecer fora da mente o que na realidade só pode estar na mente. É uma coisa, um produto manufaturado”. Platão sustenta que a escrita destrói a memória, enfraquece a mente. Põe em xeque também a veracidade da palavra escrita, o que se opõe inteiramente à realidade atual, em que o discurso escrito goza de uma confiabilidade indiscutível.

Platão defende ainda, que a palavra falada pode se defender, enquanto que o discurso escrito, quando interrogado, responderá eternamente a mesma coisa. Essa afirmação do filósofo poderia ser contestada sob dois ângulos distintos: primeiro, ela pode servir para um aumento da confiabilidade acerca do escrito; segundo, porque os recentes estudos da crítica genética afirmam que aquilo que foi inicialmente escrito sofre alterações ao longo dos processos de reedição. Foi assim que obras como Cobra Norato de Raul Bopp e Macunaíma, de Mário de Andrade, sofreram diversas alterações, jamais coincidindo a primeira edição com as demais.

Platão defendia o discurso em tempo real, em que é possível o jogo do toma-lá-dá-cá entre indivíduos reais, bastante próximo do que se vê hoje no

discurso eletrônico. Talvez Platão aprovasse a comunicação on-line propiciada pela tecnologia digital.

Roy Porter (Burke e Porter: 1993, p13-29) chama atenção para essa “infundável dialética” entre as duas formas de manifestação lingüística, questão ainda não resolvida que acendeu “discussões corrosivas entre especialistas, gramáticos, povo e políticos. Segundo o autor, tanto as formas faladas como as escritas têm sido prezadas e menosprezadas sucessivamente (p.22). Porter acredita que “é uma *façon de parler* supersimplista falar (ou alguém diria escrever!) como se apenas duas formas de expressão rigidamente diferenciadas existissem”.

Vale ressaltar, no entanto, como o faz Havelock (1963) que essa discussão acerca da supremacia de uma modalidade de manifestação lingüística em detrimento a outra, só se fez possível a partir dos efeitos que a escrita começava a ter sobre os processos mentais. O item seguinte trata exatamente da importância que a escrita adquiriu ao longo da nossa história desde a antiguidade grega e a leitura em rolo até o advento do meio virtual e a possibilidade de uma leitura em tela.

2.2 Surgimento da escrita

Diga-me, por favor, como e quando será o fim deste mundo? Com que sinais virá a demonstração de que os tempos acabaram e como desaparecerá nossa cidade, a nova Jerusalém? Que acontecerá com...os livros?

Epifâneo(P.G. II, 854a)⁸

No início da criação Deus precisou apenas verbalizar o seu desejo para que o mundo se fizesse tal qual o idealizara – um paraíso a ser desfrutado eternamente por aqueles criados à sua imagem e semelhança.

Entretanto, ao determinar as leis que deveriam guiar essa espécie a uma convivência pacífica e ordeira, o Criador necessitou fazer uso da escrita. Nesta passagem bíblica, já é possível perceber a instituição da primazia da escrita para os povos letrados. Concepção que resiste até os nossos dias em que há uma mentalidade tacitamente aceita de que o que vale é o que está escrito.

Na tentativa de explicar o processo evolutivo dessa tecnologia criada inicialmente para auxiliar a memorização e armazenar as conquistas intelectuais da humanidade, estudiosos como Olson (1997), Ong (1997) e Harris (1989), entre outros, discutem a relação entre o uso da oralidade / escrita e o desenvolvimento social, cultural, tecnológico e cognitivo da sociedade contemporânea.

Ong (1997), com base no pensamento de McLuhan (1962), ressalta o fato de signos sem sentido constituírem a forma e o sentido do homem ocidental. Defende que a oralidade é primária e que dela derivam todas as demais formas de expressão.

Por seu turno, Harris (1989) avalia a importância da escrita para a evolução intelectual alcançada no mundo greco-romano. Harris conclui que na época de Platão fora a dialética praticada de forma intensiva que propiciou o desenvolvimento cultural daqueles povos, já que o índice de alfabetização era insignificante, apenas uma pequena parcela da população sabia ler.

Olson (1997) lembra, por sua vez, que embora possa se reconhecer a utilidade da escrita para a preservação das conquistas intelectuais, especialmente no caso da cultura grega – base do conhecimento ocidental, ela pode não ter tido o papel de provocá-las. A partir dessa perspectiva, o autor desconstrói uma série de postulados sobre a escrita, geralmente aceitos sem contestação. São eles:

1. *Escrever é transcrever a fala.* O aprendizado da língua passa a ser feito com base no modo como a língua oral é representada por marcas

⁸ Em Cavallo e Gugliemo(1998:19).

visíveis (desconhecidas). “ Um velho vinho em novas garrafas” (p.20)

2. *A superioridade da escrita em relação à fala*, esta vista como “solta e desregrada”. Estudos recentes procuram desfazer tal visão e este trabalho circunscreve-se neste contexto teórico.
3. *A superioridade tecnológica do sistema de escrita alfabética*. Samuel Johson considerava bárbaros os chineses por não possuírem alfabeto(cf. Boswell, *apud* Havelock, 1982); Também Rousseau distinguia os povos selvagens dos povos civilizados tomando como critério o uso do alfabeto.
4. *A escrita como órgão do progresso social*. “ evidencia-se que a arte de escrever está ligada de modo estreito e quase inevitavelmente à urbanização e ao intercâmbio comercial” (Cipolla, 1969, *apud* Olson, p.20). Olson defende que esse tipo de correlação teria acarretado a inferência de que a escrita é causa de desenvolvimento. Daí a UNESCO assumir o compromisso de erradicação do analfabetismo como passo principal para a modernização.
5. *A escrita como instrumento do desenvolvimento cultural e científico*. Posição pesquisada e defendida por autores como McLuhan(1962), Goody(1986), Ong(1982). No entanto, os estudos de Havelock e Harris destroem tal tese. Havelock(1963) fornece provas que na época de Platão a prática predominante era a dialética. Harris corrobora tal afirmação sustentando que na Grécia clássica a difusão da escrita não era universal e apenas 10% da população sabiam ler e escrever.
6. *A escrita como desenvolvimento cognitivo*. Há quem defenda que o pensamento abstrato é estimulado pelo uso da escrita. Olson chama atenção para a valorização da forma em detrimento ao conteúdo. Para ele, a ênfase nos meios pode tornar insensíveis ao conteúdo a ser transmitido. Tal conceito parece ter encontrado respaldo na produção textual em meio virtual, como demonstraremos neste estudo.

Quanto ao papel da cultura escrita na civilização, Ong (1998:33-34), com base nos estudos de Erick Havelock (1963), reflete sobre o fato de a interiorização da escrita no mundo grego, ocorrida séculos após o desenvolvimento do alfabeto grego (720-700 a.C), ter provocado um conflito na relação com a oralidade percebido nas idéias defendidas por Platão em Fedro e antes quando exclui os poetas de sua república ideal. Assim como as pessoas de seu tempo, Platão não conseguia perceber o que estava acontecendo.

A nova maneira de estocar conhecimento não mais dependia de fórmulas mnemônicas ou clichês repassados de geração a geração a fim de que não se perdesse com o tempo. O texto escrito chegava para libertar a mente humana para pensamentos mais originais e abstratos. Toda a prática tradicional era considerada obsoleta e contraproducente (cf. Ong:1998:33).

É possível traçar um paralelo entre o período conflituoso a que se refere Ong e o estágio comunicativo característico da era digital. Prova disso, são os estudos recentes em torno das relações entre oralidade e escrita, a emergência de novos gêneros contemplando a oralidade, o que provoca uma nova discussão em torno do *status* dessa modalidade. Também desejamos entender o que acontece com a comunicação na era da tecnologia digital. Até mesmo essa denominação decorre da cultura escrita, uma vez que se necessita dos dedos para escrever a mensagem. É um quadro em que a oralidade tende a se impor de forma a comprovar a sua eficácia mas que tem na escrita a sua complementariedade. A necessidade de estudos contínuos a respeito dessa relação poderá assegurar uma melhor compreensão dos fatos.

As tentativas de explicação seguem em várias direções. Há estudos como o desenvolvido por Guglielmo Cavallo e Roger Chartier (1998), por exemplo, que defende uma evolução buscando atender às necessidades e exigências do leitor. Essa visão torna-se relevante para o desenvolvimento do nosso estudo por criar um vínculo importante entre a evolução dos

suportes às necessidades do usuário, de tal forma que a idéia que defendemos de que a produção de texto do meio virtual sofreu forte influência do suporte no que se refere à dinamicidade e praticidade desejada pelo usuário inserido num contexto situacional que exige tais habilidades.

Voltando ao estudo de Cavallo e Chartier(*op. cit.*), ambos apontam para uma história da escrita marcada por aspectos sócio-históricos. Tal como defendem os sociolinguistas, essa história está nitidamente ligada ao poder que as classes dominantes exercem sobre as demais. O domínio do conhecimento advém do acesso a livros, bibliotecas, situação propícia aos poderosos desde a antiguidade grega que traziam das terras ocupadas livros que compunham grandes bibliotecas particulares. Foi assim no mundo helenístico em que mesmo permanecendo as antigas formas de transmissão oral, o texto escrito passa a desempenhar importante papel.

Nessa época, “a filologia Alexandrina transforma em livros toda uma literatura de uma época mais antiga que não nascera para ser assim fixada” (*ibidem*, p13). Daí surge o conceito de que obra só existe se for escrita.

No mesmo período, surgem as normas estabelecendo o formato padrão, a divisão em colunas, sinais de parágrafos, dividindo o texto e suas seções. As introduções, sumários e dedicatórias e indicação das fontes também já são encontradas em obras da época o que marca a posição do autor na obra.

Além dos livros de ciências e filosofias, predominantes, reservados a um número muito reduzido de leitores (na maioria, mestres, discípulos e alunos), floresceram os manuais técnicos, textos de crítica literária ou os tratados militares.

Na Idade Média “o mundo greco-romano torna-se um mundo de vasta circulação de cultura escrita”, o livro torna-se sinal do sagrado e do mistério do sagrado (*ibidem*, p21), surge um modo diferente de indicar a pontuação numa flagrante preocupação com a compreensão e não mais com

uma leitura retórica. Lê-se para escrever. E escreve-se para leitores. Nasce o livro como instrumento de trabalho intelectual.

Nos séculos XIII e XIV surge o livro em língua vulgar, ” escrito, às vezes, pelo mesmo leitor-consumidor” que circula principalmente entre a burguesia com maior ou menor grau de alfabetização, diferente do leitor da corte , algumas vezes bastante culto.

No século XV, a invenção da imprensa com tipos móveis de Gutemberg permite a circulação dos textos numa escala antes impossível. Cada leitor pode ter acesso a um número maior de livros; cada livro pode atingir um número maior de leitores(p.26). Surge o livro humanista, o *libellus*, portátil, de bolso ou de cabeceira, com múltiplas utilizações, para leitores mais numerosos e com menos dinheiro. É um tempo de uma leitura intensiva, marcada pela necessidade de memorização de textos a serem passados de geração a geração. Os textos religiosos, especialmente a Bíblia “eram os objetos dessa leitura fortemente marcada pela sacralidade e pela autoridade.”(p.28)

No século XVIII surge a leitura extensiva, rápida que consome todo tipo de impresso. O romance “se apodera do leitor .. e o governa como fazia antes o texto religioso.” (p.29). No entanto, a prática de uma escrita ambulante permanece exigindo as antigas práticas de audição e memorização.

O ritmo imposto pela industrialização afetaria irremediavelmente a maneira de se posicionar diante dos textos e de um mundo cada vez mais dinâmico. O desenvolvimento de novas tecnologias voltadas para a comunicação e informação coloca o leitor contemporâneo diante de um meio virtual que o capacita a manter uma relação totalmente nova com o texto que ele faz aparecer na tela. O poder do leitor sobre o texto lido em tela, podendo inclusive reconfigurá-lo, mudando a seu bel prazer a aparência do mesmo, acarreta uma diminuição do domínio do autor sobre a sua própria obra. Cavallo e Chartier sintetizam essa condição afirmando que “toda a relação com o escrito está profundamente subvertida”.

Essa subversão a que se referem os autores são, de alguma forma a resposta ao questionamento feito por Epifânio na epígrafe deste capítulo. O texto muda para adequar-se ao leitor de cada época, dessa forma o leitor de hoje usufrui um novo suporte, menos concreto, menos palpável, porém repleto de potencialidades que o capacita a uma interação muito maior com texto e, caso deseje com o próprio autor. Assim, longe de declarar a morte do texto, a CMC surge como uma promessa de alcançar um número cada vez maior de usuários capturados exatamente pela versatilidade desse suporte, realizando um sonho de uma comunicação sem barreiras que começou nos primórdios da civilização humana.

Como tentaremos demonstrar a seguir, não foram só os leitores que mudaram ao longo dos anos, o enfoque na área do estudo do texto também sofreu alguns deslocamentos. Vejamos a evolução desses estudos.

2.3 O estudo do texto

Explicar o papel da Lingüística Textual para os estudos lingüísticos remete-nos ao trabalho de Antos(1997) no qual o autor questiona “O que deve e o que pode explicar a Lingüística Textual?” (Koch, 2002:149). Voltada para o estudo do texto a LT evoluiu para dar conta de alguns fenômenos lingüísticos que surgiam no texto sobre os quais as teorias lingüísticas da época não conseguiam explicar, conforme atesta Beaugrande (1997) quando afirma que “ a lingüística textual, originalmente, se formou para tratar melhor de certos problemas que já tinham aparecido na chamada lingüística oracional”.

Os primeiros estudos da LT datam dos anos sessenta tendo como marco o primeiro congresso sobre o tema em 1964, ocorrido na Alemanha e, inicialmente, foi representada diferentemente pelas duas correntes lingüísticas vigentes para as quais o texto não representava seus respectivos objetos de estudo. Para a corrente descritiva, o texto foi interpretado como “a unidade que ocupa, na hierarquia do sistema

lingüístico, o próximo grau superior à oração”; já para a corrente gerativista o texto representou “uma seqüência bem formada de orações bem formadas”.

Nos anos setenta, a preocupação com a noção de textualidade desloca o enfoque dos aspectos locais do texto enquanto unidade formal, influenciados pelos estudos clássicos iniciados por Saussure, para aspectos globais. O texto passa a ser visto como unidade funcional, concebido “mais como processo e menos como produto, mais como atividade e menos como unidade”.

Na década de oitenta a preocupação anteriormente centrada na coesão – “objeto precípua de estudo [da LT]...muitas vezes equiparada à coerência, já que ambas eram vistas como qualidades ou propriedades do texto” – cede lugar a uma ampliação do conceito de coerência com base numa perspectiva pragmático-enunciativa. Koch (2002) explica que a partir dessa época a coerência não mais era vista como mera propriedade ou qualidade do texto, mas como um fenômeno muito mais amplo: “a coerência se constrói em dada situação de interação entre texto e seus usuários, em função da atuação de uma complexa rede de fatores, de ordem lingüística, sociocognitiva e interacional.”(p.150).

Em seu mais recente trabalho, Beaugrande (1997) defende que “nas descrições e explicações desta lingüística textual, sempre deverão aparecer três fatores relevantes, i.,e. um ponto de vista lingüístico, um ponto de vista cognitivo e um ponto de vista social.”

Nesses trinta anos de história da LT a concepção de texto sofreu algumas alterações. Koch (2001:16) adverte que a noção de texto depende das concepções de língua e sujeito. Assim, de acordo com a fundamentação teórica adotada, ocorreram as seguintes definições de texto:

1. texto como frase complexa (fundamentação gramatical);
2. texto como expansão tematicamente centrada de macroestruturas(fundamentação semântica);
3. texto como signo complexo(fundamentação semiótica);

4. texto como ato de fala complexo(fundamentação pragmática);
5. texto como discurso “congelado” – produto acabado de uma ação discursiva (fundamentação discursivo-pragmática);
6. texto como meio específico de realização da comunicação verbal (fundamentação comunicativa);
7. texto como verbalização de operações e processos cognitivos (fundamentação cognitivista).

Atualmente, a concepção mais aceita é aquela proposta por Beaugrande(1997) em que o texto é entendido como “evento comunicativo para o qual convergem ações lingüísticas, cognitivas e sociais.” Uma visão coerente com os estudos mais recentes em que os aspectos sociais, culturais e cognitivos tomaram vulto.

Marcuschi esclarece que a despeito da falta de hegemonia numa determinada tendência da LT, todas as vertentes estão unidas pela unidade que tratam: o texto. Abaixo relacionamos algumas perspectivas comuns entre elas:

- uma perspectiva de trabalho que observa o funcionamento da língua em uso e não *in vitro*;
- uma concepção de língua em que a preocupação maior recai nos processos e menos no produto;
- o estudo das propriedades gerais da língua não representa uma preocupação central;
- A preocupação com funcionamento textual e seu uso;
- domínios mais flutuantes como a semântica, a pragmática, os gêneros textuais compõem os atuais estudos da LT.

Metodologicamente a LT lida com um domínio empírico, ou seja, o uso efetivo da língua e sua materialidade, e não formal. Marcuschi adverte que não se trata de uma panacéia geral e que os domínios devem ser determinados com precisão num trabalho com o texto.

Respaldados nos conceitos apresentados, resta entender o fenômeno da multiplicidade de textos para cada esfera da atividade humana. Quais os

fatores que provocam o surgimento, reconhecimento e adoção de um determinado tipo textual dentro de uma cultura, num espaço e tempo determinados. Será este o tema do próximo item.

2.4 A teoria dos gêneros textuais

“Todas as esferas da atividade humana por mais variadas que sejam, estão relacionadas com a utilização da língua. Não é de surpreender que o caráter e os modos dessa utilização sejam tão variados como as próprias esferas da atividade humana. (...)”

(Bakhtin, 1992)

Para Bakhtin, para se mostrar uma explicação histórica da complexidade dinâmica da língua, faz-se necessária uma descrição dos estilos que se sucede. É indispensável colocar o problema específico dos gêneros do discurso que, de forma imediata, sensível e ágil, reflete a menor mudança na vida social, argumenta o filósofo.

É inegável a importância dos estudos de Bakhtin em torno dos gêneros. A concepção de dialogicidade constitutiva da língua bem como a noção de estabilidade relativa dos gêneros parece ter provocado uma guinada nos estudos acerca do processo interacional. A idéia de um sujeito social, ativo, construtor e construído ganha ênfase.

A expressão que remetia aos gêneros literários, hoje, conforme lembra Swales(1990) “é facilmente usada para referir uma categoria distinta de discurso de qualquer tipo, falado ou escrito, com ou sem aspirações literária.”

Swales (1990) adverte que há muitos parâmetros envolvidos na determinação dos gêneros. Cita a complexidade dos propósitos retóricos, o grau de preparo exigido para sua produção, o meio de transmissão, a audiência pretendida. Afirma ainda, que não há uma classificação

universalmente aceita para gêneros, já que os mesmos são históricos e culturalmente sensíveis. Sobre a gênese de um texto prototípico, o autor garante que isso não ocorre da noite para o dia. Os gêneros desenvolvem-se por um certo período até que sejam, considerados prototípicos para atender a um propósito pretendido.

É de Swales (*op cit*) a seguinte definição de gênero:

“Um gênero compreende uma classe de eventos comunicativos cujos membros partilham um dado conjunto de propósitos comunicativos. Esses propósitos são conhecidos pelos experts membros da comunidade de discurso e com isso constituem a base lógica para o gênero(...) O propósito comunicativo é tanto um critério privilegiado e um critério que opera para atingir o escopo de um gênero... Se todas as expectativas de probabilidades mais altas forem realizadas, o exemplar será visto como prototípico pelos membros da comunidade de discurso. Os nomes dos gêneros herdados e produzidos.... necessitam de validação posterior.(Swales-1990:58)

Marcuschi(2000) informa-nos que de uma maneira geral Swales constrói sua posição teórica com base em três noções básicas. São elas:

- Comunidade de discurso(CD), diferente da noção de comunidade de fala de Hymes, esta se caracteriza por agrupamentos sócio-históricos e determinações funcionais de aspecto comunicativo; agrupam indivíduos por interesses sócio-profissionais.
- Gênero: classe de eventos comunicativos reconhecíveis por sua relativa estabilidade e pelo nome explicitamente dado; tratam tanto da fala como da escrita e estão vinculados aos eventos comunicativos.
- Tarefa: atividades adequadas para a aquisição e produção de gêneros que dependem de uma série de conhecimentos prévios.

Embora relevantes, das três concepções a mais largamente empregada pelos estudiosos é a que trata dos gêneros.

Para o estudo em curso é relevante retomar a concepção de comunidade discursiva desenvolvida por Swales. Este autor propõe seis características necessárias e suficientes para identificar um grupo de indivíduos como comunidade discursiva. São elas:

1. Uma CD tem um conjunto de objetivos públicos comuns amplamente concordados;
2. Uma CD tem mecanismos de intercomunicação entre seus membros;
3. Uma CD usa seus mecanismos de participação primariamente para providenciar informação e *feedback*;
4. Uma CD utiliza e, portanto, processa um ou mais gêneros no fomento comunicativo de seus propósitos;
5. Ao desenvolver seus próprios gêneros, uma CD adquiriu um léxico específico;
6. Uma CD tem um patamar de membros com grau adequado de conteúdo relevante e perícia discursiva.

Todas essas características podem ser aplicadas a comunidades profissionais cujos membros encontram-se sujeitos às mesmas práticas discursivas, compartilham conhecimentos necessários para o bom desempenho das tarefas, além de partilharem bens negociáveis. Podemos, pois, construir a seguinte analogia:

1. Todos os objetivos da empresa são amplamente divulgados e aceitos por todos os membros da companhia;
2. A empresa possui mecanismos de intercomunicação entre seus membros. Ex: Sites, revistas, formulários, documentos específicos, etc.
3. Os mecanismos de intercomunicação desenvolvidos pela empresa visam a providenciar informações e *feedback* em tempo real. A intranet, as videoconferências, *net-meetings*, informativos, etc.

4/5/6. Para atingir seus objetivos comunicativos, a empresa utiliza-se de vários gêneros textuais, desenvolvendo inclusive um léxico próprio como mostram os exemplos abaixo:

Emponderado – tradução literal do inglês *empowerment*. Significa autorização, ou seja, um time (equipe) imponderada é capaz de tomar decisões em sua esfera de atuação;

Inputar - Um neologismo derivado da palavra *input*. Significa dar entrada. Ex: “Imputar dados na tabela...”

Clarificar – Tornar claro, esclarecer. Ex.: “*Precisa-se clarificar os papéis de...*(um funcionário qualquer).”

Reclicar – Reenviar um e-mail.

Fyi – *for your information*. Abreviatura usada em e-mails.

Asap – *As soon as possible*. Outra abreviatura usada em e-mails.

Operador – Funcionário especializado na operacionalização do processo industrial.

Planta – Fábrica. Uma unidade operacional incluindo administração, engenharia, etc.Ex. planta de butadieno = fábrica de butadieno. No caso da CAN, negócio de uma corporação multinacional que produz a matéria-prima, acetato de venila. No caso da Petroflex, filial pernambucana que produz a borracha sintética.

Swales desenvolve ainda o conceito de propósito comunicativo que é explicado da seguinte forma:

É o propósito comunicativo que conduz as atividades lingüísticas da comunidade discursiva; é o propósito comunicativo que serve de critério prototípico para a identificação do gênero e é o propósito comunicativo que opera como o determinante primário da tarefa.

A noção proposta pode ser aplicada para entender a forma como as pessoas fazem as suas escolhas em eventos comunicativos. O que faz com

que um líder prefira fazer uma reunião, enviar um e-mail ou mesmo uma ligação telefônica? A escolha do gênero, a nosso ver, está inteiramente relacionada ao propósito pretendido na comunicação, o público-alvo, além de fatores como economia de tempo e preservação das faces entre os interlocutores.

Esse agir genericamente, segundo Bazerman (1994) torna possível o entendimento entre membros de uma mesma comunidade. Afirma, ainda, que sem um senso compartilhado de gênero as pessoas poderiam não saber que tipo de coisas está sendo praticado. Com base nessa concepção, o autor introduz a noção de sistema de gêneros que se trata de textos relacionados entre si dentro de ambientes específicos. Assim, nos ambientes pesquisados todos os textos produzidos guardariam uma relação direta com temas comuns à rotina de trabalho, com a instituição e as pessoas que fazem parte deste contexto.

Bhatia (1997) não traz contradições à concepção acima ao afirmar que o aspecto convencional é determinante para a padronização de gêneros textuais. Segundo ele, qualquer tentativa de se negligenciar, ignorar ou solapar o poder das convenções estabelecidas poderá ocasionar conseqüências graves nas relações comunicativas em geral. O autor conclui que o poder das convenções genéricas é grandemente útil para manter a esfera comunicativa e a ordem social desejáveis nas comunidades profissionais.

Bhatia parte dos princípios postulados por Swales, embora cobre deste uma atenção maior para o aspecto cognitivo em suas considerações teóricas. Em seu estudo, o autor apresenta três aspectos importantes para a caracterização de gêneros: o conhecimento convencionalizado; a versatilidade da descrição genérica e a tendência para inovação.

O aspecto mais importante levantado pelas abordagens visitadas por Bhatia é o da versatilidade genérica, que tem como base um modelo teórico que visa ao detalhamento de fatores diversos e as possibilidades em termos de propósitos comunicativos que esses mesmos fatores podem determinar.

Ao privilegiar o propósito comunicativo ligado a uma situação retórica específica Bhatia realça a importância que deve ser dada aos diversos usos da língua e as realizações específicas que esse uso pode permitir (cf. Swales, 1990, Bhatia, 1993).

Para o autor, é a manutenção do propósito comunicativo que garante a identificação de gêneros intimamente relacionados. Pode-se pensar no caso da carta promocional e da carta pessoal, ou no âmbito desta pesquisa, a diferença entre a ata direcionada para os funcionários da empresa e aquela destinada a atender os requisitos de órgãos externos. Bhatia afirma que se houver um deslocamento nos níveis de generalização deve-se redefinir o propósito comunicativo. A ata mantém o seu propósito original que a caracteriza como um instrumento de registro de ações durante eventos oficiais. Sobre ela falaremos mais adiante.

Os estudos analisados por Bhatia fortalecem o argumento de que os gêneros textuais podem ser vistos como resultado de práticas discursivas convencionalizadas e institucionalizadas em comunidades discursivas. É o que ocorre atualmente nas comunidades pesquisadas nas quais o uso da CMC tem provocado o surgimento de gêneros ditos emergentes na mesma medida em que provoca o desaparecimento de gêneros até então cristalizados na prática profissional. Nesse quadro social, o *e-mail* instaura-se de forma definitiva na rotina de trabalho de milhares de profissionais em toda e qualquer área de atividade, como um gênero capaz de atender a todas as necessidades comunicativas empresariais. A comprovação da eficácia do e-mail o coloca entre os gêneros mais utilizados na prática profissional, como o telefonema e as reuniões presenciais.

É sobre os gêneros que surgiram com o advento da CMC de que fala Marcuschi (2002) considerando como aspecto central a nova relação acerca dos usos da língua no contexto digital. Para o autor, esses novos gêneros criam formas comunicativas próprias com um certo hibridismo que desafia as relações entre oralidade e escrita e inviabiliza de forma definitiva a

velha visão dicotômica entre as duas manifestações discursivas. Ainda segundo o mesmo autor, os novos gêneros permitem observar uma maior integração entre os vários tipos de semioses: signos verbais, sons, imagens e formas em movimento. Para esse autor, a linguagem desses novos gêneros torna-se cada vez mais plástica.

Como estudioso desses novos gêneros, Marcuschi adverte que nenhum gênero é totalmente inédito, ele surge ancorado em modelos tradicionalmente instituídos. Essa opinião é também defendida por Bazerman (2000) quando do seu estudo sobre patentes.

O estudo de Bazerman aponta, ainda, para a motivação econômica no desenvolvimento de novas tecnologias, que teriam a função de atender às necessidades de comunicação (principalmente para os acionistas) e administração independentemente das distâncias entre as unidades empresariais. Surgiram, decorrente disso, os memorandos, os relatórios, ofícios e outros gêneros. Em nosso estudo, o mesmo fator econômico apresenta-se como determinante da atual tendência ao desuso de alguns desses gêneros que tiveram sua importância para um dado modelo econômico-empresarial, mas que não mais surte efeito na atual dinâmica profissional. Na era digital, houve uma vertiginosa queda de paradigmas em diversos aspectos da vida profissional. Vejamos alguns deles no próximo item.

2.5 A era digital

Houve um tempo em que receber uma simples foto já era suficiente para transmitir uma grande carga comunicativa entre pessoas distantes. Nesse tempo, longas cartas desfilavam as últimas novidades. O surgimento do telefone, da filmadora e junto com ela o videocassete e fitas VHS melhoraram gradativamente e num grau de satisfação crescente, o processo comunicativo.

Alguns séculos transcorreram da construção das calculadoras mecânicas de Schickard, Pascal e Leibniz, até a construção do Mark I (Universidade de Harvard, 1945), uma calculadora gigante que operava sobre o sistema de válvulas.(Marques *et alii*, 1995:7). Do pai dos computadores aos atuais *notbooks* muita coisa mudou em termos de sofisticação e rapidez de processamento. Todo esse avanço teve início quando a ARPANET (agência de pesquisas do Pentágono), na década de 60 do século passado, resolveu conectar pela primeira vez computadores situados em regiões distantes. A aldeia global de Mcluhan jamais seria a mesma após esse evento. De fato, hoje é inimaginável uma série de atividades de rotina em nossa sociedade sem a intervenção do computador, como efetuar um saque bancário, pagar uma conta no supermercado, marcar uma consulta em redes de atendimento médico interligadas, ou mesmo iniciar a rotina de trabalho em corporações empresariais. Dessa forma somos levados a concordar com Crystal (*apud* Marcuschi, 2002:4) quando afirma que o mundo todo se renova a cada nova tecnologia.

A Internet foi responsável por grande parte da renovação verificada nos últimos anos no tocante aos meios de comunicação praticada na civilização letrada. Considerada por alguns comentaristas como uma amálgama de televisão, telefone e indústria editorial, a Internet é, de acordo Crystal(2001:2), uma associação de redes de computadores com padrões comuns que possibilitam enviar mensagens de qualquer computador central a unidades interligadas. Inventada como uma rede experimental, a Internet cresceu rapidamente para incluir usuários militares, federais, universidades, particulares, negócios em geral.

Com mais de 100 milhões de usuários conectados até o ano 2000, a Internet é agora a maior rede de computador do mundo e permitiu, através do correio eletrônico(*e-mail*) uma série de serviços e, sobretudo a comunicação entre pessoas, grupos de discussão, informações funcionais, etc.

É sobre o poder de tecnologias que favorecem a palavra falada, inclusiva e participacional cujo poder ameaça a antiga tecnologia construída sobre o alfabeto fonético: a escrita, de que fala McLuhan (op.cit:100). Concepção não compartilhada por Marcuschi (2001). O autor assegura que a escrita sempre viverá ao lado da oralidade (p.36). No que se refere ao meio virtual, Marcuschi(2002) admite que este propicia uma “interação altamente participativa” e que devido a essa característica do meio no qual se insere, a comunicação *on-line* tem o potencial de acelerar enormemente a evolução dos gêneros”.

Sempre que uma nova tecnologia de comunicação surge, fomenta calorosos debates e a propagação de maus presságios que, na maioria das vezes, não se realizam. Crystal (*op cit*) informa-nos que no século XV, a chegada da imprensa foi percebida pela Igreja como uma invenção de Satan. A hierarquia receava que a proliferação de idéias não censuradas levasse a um fracasso na ordem social e colocava as almas em risco de condenação. Da mesma forma, o surgimento de uma tecnologia que interligaria todos os povos por mais distantes e distintos culturalmente que pudessem ser, provocou uma onda pessimista de comentários de várias naturezas: sociológico, econômico, político, etc. A maior parte deles dizia respeito às questões lingüísticas. Para algumas pessoas a linguagem do indivíduo caminharia para o fim dando lugar a uma linguagem global. Afirmavam, ainda, que a Internet, dominada pelo inglês, pressagiaria o fim de todas as línguas. No entanto, até o momento, nada disso ocorreu.

Apesar de defender que a Internet tenha provocado uma revolução lingüística, David Crystal (*op.cit.*) defende que não há o que temer em termos de ruína das línguas como professam algumas mitologias populares; o medo de que uma linguagem técnica dominasse a comunicação virtual está hoje completamente ultrapassado. É certo que a linguagem técnica predomina em diversas esferas profissionais, mas isso não acarreta qualquer prejuízo ao uso da língua materna, pois essa prática já existia mesmo antes da Internet. O autor, inclusive, salienta que a internet possibilita a

expansão da variedade lingüística, além de possibilitar oportunidade para a criatividade pessoal.

Crystal reforça o seu argumento de que a Internet é antes uma criação social que uma invenção tecnológica transcrevendo um discurso feito pelo então presidente da África do Sul, Thabo Mbeki citado por Tim Berners-Lee, inventor da *World Wide Web* (www): “o sonho da comunicação de pessoa para pessoa através do conhecimento compartilhado, deve ser possível para grupos de todos os tamanhos, interagindo eletronicamente tão mais facilmente quanto elas fazem agora pessoalmente”.

A mesma preocupação com o impacto causado pela tecnologia digital nas manifestações lingüísticas pode ser percebida no estudo já citado de Marcuschi (2002) no qual o autor afirma que a “introdução da escrita eletrônica, pela sua importância, está conduzindo a uma *cultura eletrônica, com uma nova economia da escrita*⁹”.

Um outro aspecto próprio da cultura eletrônica a ser observado, segundo Yates (*apud* Marcuschi, *op cit*:2) é a “radicalização do uso da escrita” o que torna a nossa sociedade “textualizada”. Por outro lado, cresce nas empresas o uso de práticas orais, pois conforme atesta Havelock(1976) a característica básica do ser humano é poder expressar-se através da fala. Para atender a essa especificidade humana, tecnologias têm sido disponibilizadas pelas grandes empresas a fim de tornar a comunicação o mais próxima possível da conversação face a face. O que podemos observar é uma maior utilização de eventos comunicativos como videoconferências, *net-meeting*, cursos virtuais sendo viabilizados pelo uso da comunicação em rede.

Nesse contexto, as manifestações orais e escritas realizam-se numa espécie de *continuum* tal como defendido por Marcuschi (2001) e Porter (1993) em que a eficácia da comunicação dependerá diretamente do gênero discursivo adotado, seja oral ou escrito.

⁹ Grifos do autor

Não há dúvida de que a tecnologia vem demolir barreiras físicas e auxiliar na queda de barreiras culturais no comportamento corporativo. Alicerçados nessa certeza, os gestores empresariais decidiram investir em toda tecnologia necessária para a formação de uma estrutura administrativa menos pesada e mais competitiva. Para alcançar tal finalidade, foi necessária uma radical diminuição dos níveis hierárquicos de onde provinha toda informação necessária para tomada de decisões já que isso certamente emperrava o processo.

A empresa contemporânea prima pela agilidade, eficácia e qualidade de serviços e produtos, por isso a adoção de um modelo em que todo funcionário tenha capacidade de decisão e resposta. Para tanto, a estrutura de recursos humanos foi repensada; um enorme investimento em unidades computacionais que pudesse satisfazer às necessidades individuais. Essas medidas resultaram numa economia inimaginável. Hoje, cada funcionário é líder em sua própria função. A idéia de equipes auto-gerenciáveis tomou força e se reflete nos lucros das empresas. Tudo isso só foi possível com a união de um modelo de gestão moderno e a disponibilidade de tecnologia de ponta.

A guinada tecnológica a que nos referimos é, em última instância, um negócio real e acima de tudo extremamente lucrativo, conforme afirma a jornalista Roberta Paduan¹⁰ ao analisar o impacto representado nos lucros de empresas nacionais e internacionais ao investirem em novas tecnologias disponíveis no mercado.

A jornalista informa que a Embraer, modelo mundial em construção de aeronaves, conta com o auxílio de uma rede, a extranet, que a interliga a dezesseis companhias espalhadas por oito países num projeto que rendeu à empresa brasileira, na época, “oito bilhões de dólares a entrar em seus cofres na velocidade da Internet”. Trocando informações diárias por meio da rede, os profissionais se uniram para montar um quebra-cabeça de 40.000 peças, uma maquete digital da aeronave. Antes seria necessário

¹⁰ Revista Exame (nº12, p46-58)

construir uma réplica em tamanho real, em madeira ou alumínio, que demorava um ano para ficar pronto. “Nada de telefonemas, nada de papelada por fax, chuvas de *e-mails* ou reuniões agendadas com semanas de antecedência. Como ignorar essa maravilha tecnológica, capaz de economizar rios de dinheiro e um tempo cada vez mais precioso?” Questiona a jornalista.

É fácil perceber, como mostra Paduan, a economia resultante do investimento e domínio tecnológico. Economia de documentos físicos circulando de departamento em departamento sob a dependência de assinaturas dos respectivos chefes de setores, de ligações telefônicas, de reuniões intermináveis, de gastos com viagens, arquivo e conservação de papéis. Enfim uma realidade vivenciada por muitos, mas que dela ninguém sente saudade.

Nenhuma empresa, atualmente, é capaz de ignorar essa realidade. A tecnologia de informação sustenta desde pequenas empresas que divulgam seus produtos através da rede àquelas que desenvolveram programas e tecnologias específicas para seus próprios negócios. Além disso, é fácil perceber a melhoria na qualidade de vida dos funcionários que, apesar de terem a sua carga de trabalho aumentada devido aos constantes cortes de mão-de-obra, trabalham de forma mais rápida e confortável, dispõem da informação de que precisam para agilizar a sua atuação. Isso retorna em reconhecimento e crescimento tanto profissional quanto pessoal.

Por último, vale ressaltar o papel do uso do computador no processo ensino-aprendizagem. Conforme estudo desenvolvido por Marques *et alii* (1995), ainda é tímida a presença da informatização nas salas de aula brasileiras. Enquanto nos estados americanos esse movimento tem início desde 1975, com o advento da microinformática e, já em 1984, 70% das escolas americanas usavam o microcomputador para fins educativos, o mesmo ocorrendo na França que em 1970 já realizava um seminário de informática no ensino “no qual foram debatidas as metas e formas de implantação do computador desde a escola primária até a Universidade” (p

10), no Brasil, embora haja uma preocupação por parte do governo em propiciar às escolas a tecnologia de que precisam para tornar o ensino mais eficiente (com o uso de tv a cabo, vídeo, computadores), ainda não se conseguiu um avanço significativo nessa direção. Nesse país de características tão contrastantes, há aqueles que ainda “fazem passeios para ver computadores como se fazem excursões ao zoológico para ver bichos estranhos.”

Essa realidade, porém, está mudando, prova disso são os constantes debates em torno da exclusão tecnológica a que nos referimos no início deste estudo. Hoje, o ensino virtual garante a muitos brasileiros uma possibilidade real do crescimento profissional desde que disponha de um computador conectado à rede.

Finalizamos esse capítulo chamando atenção para o imbricamento existente entre os itens nele discutidos, de forma que é humanamente impossível tratar de um deles sem envolver os demais. O que fica claro é que nos encontramos imersos num processo complexo que ainda exige muita reflexão para uma melhor explicitação do mesmo. Enfim, essa história que teve início com as pinturas rupestres, os tambores e progressivamente a escrita, a imprensa, o telégrafo, o telefone, a televisão (visão à distância) alcança hoje, com a comunicação em rede e seus constantes avanços, uma ampliação na capacidade comunicativa que supera tudo até então idealizado por pioneiros como Gutemberg, Graham Bell, Faraday, Morse entre outros que desejaram, através de seus inventos, diminuir as distâncias entre as pessoas.

3. PRINCÍPIOS METODOLÓGICOS

A metodologia adotada neste trabalho partiu da pesquisa bibliográfica na área dos estudos genéricos e da Lingüística de Texto buscando o suporte científico necessário para a análise pretendida. O trabalho desenvolvido por Bhatia(1993) a partir do modelo de análise concebido por Swales(1990) serviu de base para as análises desenvolvidas, apesar de não contemplarmos todos os pontos propostos pelo autor para análise de gêneros não-acadêmicos.

De acordo com Bhatia (*op. cit.*) a metodologia a ser seguida para uma análise dos gêneros é a seguinte:

1. Colocação dos gêneros num contexto situacional;
2. Levantamento da literatura existente sobre os gêneros em questão.
3. Refinamento da análise contextual/situacional;
4. Seleção do corpus;
5. Estudo do contexto institucional;
6. Análise lingüística em três níveis: a) léxico-gramatical; b) padronização de texto ou textualização e c) interpretação estrutural do texto-gênero.
7. Utilização de informações especializadas dos usuários para a análise de gênero.

Com base nesse aporte teórico demos início à coleta dos dados que compõem o nosso *corpus*. Estabelecemos para esse fim que trabalharíamos com empresas de grande porte, dotadas de uma estrutura tecnológica voltada para a comunicação reconhecida no mercado. Além disso, procuramos selecionar empresas de capital estrangeiro e capital nacional. Empresas públicas e privadas. Tais fatores poderiam afetar a performance comunicacional das empresas selecionadas.

A primeira empresa escolhida foi a Dow Química por ter sido objeto de matéria em revista especializada sobre o assunto e citada como empresa de vanguarda em termos de comunicação.

Tomada uma empresa de capital estrangeiro, a segunda instituição deveria ser uma empresa nacional. A Petroflex foi indicada pelos próprios funcionários da instituição anterior como uma parceira cujo avanço tecnológico mereceria destaque.

A terceira empresa informante, conseqüentemente, deveria ser uma instituição pública. Dentre algumas opções a Empresa de Correios e telégrafos(ECT) foi escolhida por ser uma corporação historicamente voltada para serviços ligados à comunicação. Além disso, levamos em conta o fato de os correios brasileiros gozarem de uma boa reputação no país.

3.1 A vivência

Após os primeiros contatos, demos início à observação direta para o desenvolvimento da pesquisa. A primeira empresa visitada foi a CAN, subsidiária da DOW Química. Nesta empresa, a observação durou aproximadamente duas semanas, período durante o qual foi possível visitar os departamentos e verificar como se processam as manifestações lingüísticas em suas formas oral e escrita. Observamos também a conduta desta empresa em sua comunicação com órgãos externos. Durante esse tempo, conversávamos com os funcionários acerca de sua prática e coletávamos todo material disponível para o nosso estudo. Foi agendado um retorno para a execução da entrevista sociolingüística, na qual seria aplicado um questionário temático.

O mesmo procedimento foi adotado para as empresas E-2 e E-3.

3.2 Os informantes

Conforme consta em nossos formulários, selecionamos 10 funcionários de cada empresa o que perfaz um total de 30 informantes. Acreditamos que a idade, a função e o tempo de serviço sejam variáveis

importantes na avaliação da performance dessas pessoas frente às novas tecnologias. Vejamos o quadro 1.

Quadro 1

Empresa	Informante	sexo	Idade	Formação	Função	Tempo de serviço
E-1	1	M	30 anos	Superior	Técnico operação	10 anos
	2	M	40 anos	Médio	Técnico operação	17 anos
	3	M	39 anos	Médio	Técnico operação	18 anos
	4	F	35 anos	Médio	Aux. enfermagem	2 anos
	5	M	39 anos	Superior	Coord. operação	18 anos
	6	F	40 anos	Superior	Aux. secretária	2 anos
	7	F	30 anos	Superior	Assist. executiva	1 ano
	8	M	43 anos	Superior	<i>coach</i>	18 anos
	9	M	38 anos	Superior	Eng. químico	11 anos
	10	F	25 anos	Superior	Téc. meio amb.	4 anos
E-2	1	M	39 anos	Médio	Técnico sistema	19 anos
	2	M		Médio	Tecn. Administ.	15 anos
	3	M	28 anos	Superior	Engenheiro	3 anos
	4	M	66 anos	Médio	Consultor técnico	37 anos
	5	M	48 anos	Médio	Técnico Adm.	18 anos
	6	M	43 anos	Médio	<i>coach</i>	22 anos
	7	M	32 anos	Médio	Aux. escritório	12 anos
	8	M	36 anos	Médio	Téc. Sistemas	16 anos
	9	M	37 anos	Superior	Administrador	12 anos
	10	M	31 anos	Médio	Téc. Adm.	13 anos
E-3	1	F	45 anos	Superior	Chefe SAD	24 anos
	2	F	31 anos	Médio	Aux. adm.	4 anos
	3	M	45 anos	Superior	Assist. Com.	25 anos
	4	F	38 anos	Médio	Aux. Adm.	16 anos
	5	F	44 anos	Médio	Chefe de seção	24 anos
	6	M	49 anos	Superior	Inspetor	29 anos
	7	M	36 anos	Superior	Supervisor/arquit.	6 anos
	8	F	23 anos	Superior	Estagiária	1 ano
	9	F	47 anos	Superior	Chefe ASCOM	28 anos
	10	F	20 anos	Superior	Estagiária	5 meses

A escolha dos informantes procurou contemplar a heterogeneidade característica das grandes empresas. Funcionários antigos e novos, da operação aos setores administrativos, jovens e mais idosos, todos contribuíram com suas experiências para os resultados discutidos no capítulo 5.

As questões foram tratadas individualmente, todas as dúvidas dos informantes foram esclarecidas na medida em que surgiam, especialmente no que se refere à questão onze que demandou um maior esforço por parte dos informantes uma vez que a nomenclatura utilizada não faz parte da vivência dos mesmos.

3.3 O formulário

O formulário(A-1) foi pensado de tal forma que fornecesse índices percentuais do comportamento discursivo no interior das comunidades pesquisadas. Os dados obtidos originaram gráficos representativos da produção textual praticada atualmente nas comunidades visitadas, optamos por essa forma de representação por acreditarmos que a visualização de dados através de gráficos facilita a discussão tanto quanto a compreensão dos mesmos. Entretanto, a preocupação central é a verificação do uso dos chamados gêneros oficiais e/ou o surgimento de novos gêneros textuais.

O formulário divide-se em 18 questões. As cinco primeiras identificam o informante e a sua condição profissional. A questão 6 visa a obtenção de informações acerca do uso da oralidade na rotina profissional. Faz-se necessário ressaltar que não tratamos da oralidade praticada fora da atividade profissional, ou seja, não estamos tratando aqui das conversas nos corredores, refeitório, um telefonema pessoal, etc. O nosso interesse é a prática da oralidade na rotina de trabalho praticada em reuniões, palestras, ligações telefônicas, enfim toda manifestação oral que *agrega valor*(usando

o discurso empresarial) ao processo empresarial. A esse tipo de atividade chamamos de *reuniões presenciais*, nas quais o funcionário deve estar fisicamente presente fazendo uso do discurso oral.

As questões de 7 a 10 captam informações acerca das produções escritas especificamente, nos departamentos visitados, na comunicação entre os setores e a comunicação com órgãos externos (órgãos públicos e privados).

A questão 11 subdivide-se em 21 outras questões relativas ao percentual de produção e leitura dos gêneros indicados na rotina profissional dos informantes. Os gêneros elencados nessa questão foram resultantes de nossas observações durante a vivência nas empresas. A lista abrange textos coletados em E-3 tanto quanto aqueles encontrados nas duas empresas privadas.

Os informantes deveriam identificar, à esquerda da tabela, os gêneros propostos (ao todo 21), após o que deveriam informar, marcando um x caso não produzissem ou não lessem o referido gênero. Caso produzissem ou lessem, deveriam tomar como base na frequência de uso (em forma de faixas percentuais) e apontar na tabela as letras que indicassem o uso daquele gênero em sua prática profissional.

Para explicar melhor o funcionamento dessa questão, tomaremos como exemplo os dados fornecidos por um técnico de sistema Sr. de E-2. Como exerce uma função em que caracteristicamente faz uso da oralidade (pessoalmente, por telefone ou por rádio), as manifestações escritas ficam restritas aos relatórios e ao constante uso de *e-mail*. Vejamos o quadro abaixo:

Quadro 2

Gênero	Produz	Não Produz	Lê	Não lê
Ata	a		d	
Atestado		x		x
Aviso	b		c	
Bilhete		x		x
Carta Profissional		x		x
Classificados		x		x
Reuniões presenciais	d			
Circulares	b			
E-mail	e		e	
Informativos impressos	c		d	
Memorando	a			
<i>Net-meeting</i>		x		x
Ligações telefônicas	d			
Ofício		x		x
Parecer	c			x
Procedimento	d		d	
Protocolo		x		x
Relatório	b		c	
Requerimento		x		x
Telegrama		x		x
Videoconferência		x		x

a. abaixo de 5%

c. Entre 25 e 50%

e. Acima de 75%

b. Entre 5 e 15%

d. Entre 50 e 75%

Conforme podemos verificar no quadro 2, o funcionário produz ata numa frequência bastante baixa (abaixo de 5% = letra a); explicável pela função que exerce. No entanto, a leitura se dá numa faixa mais alta (entre 50 e 75% = letra d) já que as atas são disponibilizadas para leitura em rede. A produção e leitura de *e-mail* atingem uma faixa superior a 75% da sua prática diária. O funcionário não produz nem lê gêneros como ofício, requerimento, protocolo (apenas para citar alguns).

É especialmente sobre a questão 11 que nos apoiamos para a confecção dos gráficos informativos da conduta comunicacional nas três empresas. Com base nas informações fornecidas pelos 30 informantes, foram confeccionados gráficos para a utilização dos gêneros elencados nas três empresas. A partir daí, gráficos globais foram elaborados objetivando fornecer uma visão geral da utilização de cada gênero analisado. Mais de 84 gráficos resultaram da questão 11, dos quais 26 serão usados no capítulo 5 para ilustrar os resultados obtidos. Neste capítulo, apresentaremos ao lado de cada gráfico os dados obtidos nos quais nos apoiamos para as análises apontadas, isso porque, a preocupação com a questão ética levou-nos a rever a intenção inicial de apresentar em forma de anexos todos os gêneros descritos no referido quadro. Decidimos pela inserção dos exemplos e compilação dos dados no corpo do trabalho. Contudo, salientamos que todos os documentos constituirão um arquivo permanente para eventuais consultas.

As questões 12 e 13 buscam avaliar a necessidade do uso de modelos para uma produção textual de cunho profissional.

A preocupação com o estilo e a compreensão nos gêneros emergentes permeiam as questões de 14 a 17.

A última pergunta tem como objetivo oferecer um *feedback* sobre a eficácia da comunicação no interior das corporações.

3.4 Corpus

O nosso corpus, selecionado a partir do ano 2002 (exceto o requerimento encontrado em E-1 com data de 1998, usado como prova da defasagem de uso dessa prática textual nas duas empresas privadas), constitui-se de 60 gêneros (veja quadro 3) destes 37 são *e-mails* (considerando mensagens originais encadeadas no material coletado).

A metodologia adotada mescla a análise dos textos coletados nas três empresas ao estudo dos gráficos desenvolvidos a partir das respostas dos informantes ao questionário. Esse procedimento garante-nos um estudo sistemático da forma como as três empresas pesquisadas produzem seus textos bem como quais os gêneros textuais presentes na atual prática empresarial, aqui minimamente representada. Além disso, foi possível relacionar os gêneros cuja existência foi considerada extinta ou em franco processo de extinção nas comunidades pesquisadas. O quadro abaixo mostra essa produção, embora a análise recaia apenas sobre a produção de *e-mails* não só por termos constatado a importância deste gênero na nova dinâmica empresarial como também, em sendo assim, contribuirmos com a produção científica nessa linha de pesquisa. Para esse propósito, guiamo-nos especialmente pelos parâmetros desenvolvidos por Medrado *et alii*(2003) e Alves(2001). Salientamos que optamos pelo critério de ordem alfabética para a apresentação dos gêneros. Vejamos o quadro.

Quadro 3

Título	Gênero
Organograma de E-3 da Área da Presidência(A-2)	Organograma
Bolhograma de E-1(A-3)	Organograma
Composição do Efetivo	Tabela
Qualificação do Efetivo	Tabela
Normas para produção de cartas e ofícios (pp1-3)	Manual
Formas de tratamento (pp.1,6,7)	Manual
Modelo de Ofício	Manual
Correio Eletrônico – e-mail	Manual
Modelo de Carta de E-3	Manual
GERH – N°0001/2002 (E-2)	Modelo de carta
Carta 0460/2002 –ASCOM/DR/PE	Carta profissional
Ofício 223/2003 ASCOM/PE	Ofício
Documentos NR-4	Ofício
Autorização de Manutenção no Decantador Secundário	Ofício

Ofício 0057/2003 ASCOM/PE	Ofício
CI/ASCOM/DR/PE – 1833/2003	Circular
Ata de Reunião da CICE	Ata
Ata de reunião CIPA 2002/2003	Ata
Ata de reunião: planejamento de atuação grupo de resgate	Ata
Ata de reunião de I S acompanhamento de custo	Ata
Treinamento de brigada de incêndio...	Aviso virtual
Orientação Nutricional – mês de junho	Aviso virtual
Aniversariantes do mês de E-2	Aviso virtual
Campanha de vacinação	Aviso
Auditoria da DNV	<i>e-mail</i>
Ata de reunião – Relatório CICE	<i>e-mail</i>
Gráfico	<i>e-mail</i>
Immediate Action Plan	<i>e-mail</i>
Botas de segurança para eletricitistas e operadores...	<i>e-mail</i>
Update Net work Organizacional - Meeting	<i>e-mail</i>
Revisão do ODMS	<i>e-mail</i>
Network organizacional	<i>e-mail</i>
Reunião Sub-time de Manutenção(correção)	<i>e-mail</i>
<i>2004 Budget – Action Required</i>	<i>e-mail</i>
<i>Declined: Reunião Sub-time de Manutenção</i>	<i>e-mail</i>
BBP Aratu - Importante	<i>e-mail</i>
<i>Global methods database</i>	<i>e-mail</i>
TLV 100 – TLV 1000	<i>e-mail</i>
Amostras de higiene industrial da CAN	<i>e-mail</i>
Política de contratadas	<i>e-mail</i>
Ferramenta do <i>coach</i>	<i>e-mail</i>
Levantamento de juntas	<i>e-mail</i>
RE: MOC Problemas	<i>e-mail</i>
FYI – encaminhamento de ata	<i>e-mail</i>
Sistema Deggy	<i>e-mail</i>
<i>Goals 2003</i>	<i>e-mail</i>
<i>Improvement opportunities</i>	<i>e-mail</i>
Auditoria da Rota do Eteno	Relatório
Requerimento	Requerimento
Cartão de Ponto	Cartão de ponto

Curriculum Vitae	Curriculum vitae
Revolução Permanente (Rrevista CEP Brasil – E-3)	Editorial
Procedimento Passagem de Turno	Procedimento
Procedimento Operacional: Aquecimento de Reatores SM	Procedimento
<i>Around Dow</i>	Boletim
Rotulagem em unitizadores	Boletim
PE Notícias	Boletim
Agenda eletrônica (pp.1-4)	Agenda eletrônica
Habilidades para redigir (pp.1-6)	Curso virtual
TLG/GABDR/PE – 0087/2003	Telegrama

De acordo com a teoria adotada, há uma relação estreita entre as esferas de atividades, os sujeitos nelas inseridos e suas práticas comunicativas. A simples observação do quadro acima já aponta mudanças nessas práticas. Resta discutir os fatores responsáveis por essa transformação. Começamos nossa investigação pela apresentação das esferas profissionais que serviram de laboratório às nossas pesquisas.

4. CADA EMPRESA, UM MUNDO

Nesta parte do trabalho, faremos uma breve apresentação das empresas participantes da pesquisa a fim de fornecer subsídios situacionais para uma boa compreensão da análise dos dados nelas coletados. Um mundo que há pouco tempo atrás se caracterizava por uma estrutura hierárquica bastante forte, uma visão centrada no lucro. Longe de nós assumirmos uma postura utópica de que essa visão não mais exista, o fato é que a empresa da era digital, além de investir pesado em tecnologia de ponta percebeu que o seu sucesso depende também e, sobretudo, das pessoas que a constituem e a adoção de práticas discursivas que representem uma nova filosofia empresarial.

A afirmação acima está respaldada na matéria produzida pela revista Exame que, em seu *Guia das 100 Melhores Empresas Para Você Trabalhar* (2000: 27) especialistas afirmam que salários e benefícios são fatores higiênicos, não motivadores. Para esses especialistas, o ambiente organizacional não muda apenas mexendo nessas variáveis. “Isso só ocorre quando a alta administração passa a ter a crença genuína de que o resultado dos negócios vem das pessoas”. Ainda segundo esses especialistas, essa concepção tem que ser vivida e demonstrada.

Em **A-2** (organograma de E-3) ainda é possível perceber uma estrutura institucional hierárquica, verticalizada, enquanto em **A-3** (bolhograma de E-1) a estrutura é representada por formas elípticas (bolhas) interdependentes. Essa nova forma de representação administrativa demonstra um entrelaçamento dos departamentos constitutivos da instituição, incorporando uma concepção administrativa em que todos os setores são importantes para a concretização de seus propósitos sócio-econômicos.

Um dos fortes indícios do modelo de gestão adotado nessas empresas é a produção escrita. Se tomarmos o exemplo do conto *O ácido*(transcrito

mais adiante), baseado na experiência de funcionários de E-3, temos a exata visão do modelo administrativo ilustrado por seu organograma. Ou seja, uma empresa, como tantas outras estatais, regida por uma estrutura fortemente marcada pela burocracia. A mesma burocracia que marcava a produção textual de E-1 antes das modificações recentemente implementadas e de E-2, antes da privatização. Conheçamos, pois um pouco desses mundos separadamente.

4.1 Uma multinacional

E-1 chegou ao Brasil há mais de quarenta anos e conta com mais de 50 mil funcionários distribuídos em mais de 170 países, motivo pelo qual há a necessidade de assegurar um padrão de comunicação global. Ou seja, qualquer um de seus funcionários, oriundo de qualquer parte do mundo onde a empresa tenha investimentos, poderá passar pelos portões de subsidiárias e ter condições de acessar qualquer informação desejada. O sistema é único para todos em todos os lugares do mundo. A unidade pretendida passa pelas formas de comunicação, preocupação central na viabilização de uma administração à distância.

Conforme a matéria citada acima, bons salários e benefícios diferenciados são importantes, porém estão longe de ser determinantes para o sucesso das organizações. Mauro Silveira, autor da matéria da Revista Exame, declara que o principal ponto em comum às 12 empresas apontadas entre as primeiras cem colocadas no guia, é um processo de comunicação de primeira linha (p19). Nessas empresas “as informações fluem intensamente desde a alta direção até o pessoal do chão de fábrica – e vice-versa”.

Nesse item E-1 é considerada empresa de vanguarda, motivo pelo qual foi apontada no guia citado acima e escolhida para essa pesquisa. Seus dirigentes investem significativamente em softwares que preparam o funcionário para uma melhor performance, não só como leitor/produtor de

textos que comumente circulam na empresa, como também estimula uma maior autonomia em suas ações de rotina. Mais adiante faremos uma breve exposição sobre algumas dessas ferramentas.

Objetivando fazer com que os funcionários percebam o tempo gasto na produção e leitura de textos longos e subjetivos, E-1 disponibiliza, através da intranet, um curso virtual em que o funcionário desenvolve a capacidade de perceber a relevância da informação a ser comunicada e a maneira mais eficaz de fazê-lo. Embora não nos pareça um método atual (ainda se fala em *máquina de escrever* e *memo*), vem alcançando sucesso para os objetivos a que se destina, ou seja, comunicar aquilo que é relevante, da maneira mais clara e objetiva e em um curto espaço de tempo, numa clara influência da teoria graiciana. O tempo gasto em longas e subjetivas produções e leituras poderá ser usado em outras atividades ou mesmo outras produções e/ou leituras que estimulem o crescimento profissional e alavaquem o sucesso empresarial.

Em E-2 a determinação não é diferente. Essa empresa de capital nacional também tem investido fortemente num processo comunicativo eficaz, capaz de garantir o sucesso a que se destina em sua curta história como empresa privada. É sobre essa comunidade de que falaremos a seguir.

4.2 Ex-estatal, sim senhor.

E-2 é uma corporação nascida sob o signo de um estado monopolista. Foi privatizada em 1992. Nesses poucos anos de vida privada, a empresa enterrou de vez a história de uma instituição que “padecia dos males resultantes de sua antiga condição de estatal monopolista, tais como: falta de investimentos, baixa produtividade, excesso de pessoal e de níveis hierárquicos na estrutura, além de falta de experiência da área comercial para atuar num mercado aberto”¹¹.

Comment: PETROFLEX, 10 anos de privatização. P35.

¹¹Cf. obra comemorativa dos dez anos de privatização

Por ser uma empresa de grande porte, E-2 teve que “fazer o dever de casa” a fim de se tornar uma empresa competitiva no mercado. Iniciou, então, uma série de programas e investimentos em suas três fábricas (Cabo (PE), Triunfo (RS) e Duque de Caxias (RJ)). Tecnologia de ponta tanto para o processo industrial quanto de informação, redução de custos, mudança de cultura dos empregado foram algumas medidas que ajudaram a sanar problemas herdados do antigo modelo empresarial. Sem elas, seria muito difícil alcançar o atual estágio em que se encontra.

O mundo globalizado, por sua vez, exige uma nova ética e cria novos padrões de comportamento. Consoante com essa nova visão empresarial, E-2 entende que a função social da empresa já não é apenas produzir, dar emprego e pagar impostos. Ela é hoje, uma empresa comprometida com o desenvolvimento sustentável e a qualidade de vida de seus funcionários. A gestão de recursos humanos da empresa está entre as mais avançadas do país, conforme informa obra comemorativa dos dez anos de privatização da empresa.

A partir de 1992 a ex-estatal já vem ocupando uma boa posição no *ranking* de produtores mundiais de borracha sintética.

No que se refere à produção textual, a vivência fez-nos testemunhar a rotina de uma empresa dinâmica, totalmente voltada para uma comunicação em rede. Difícil é encontrar marcas de um passado recente em que a cultura do papel predominava. Conforme pudemos constatar durante a nossa vivência e os dados apresentados adiante confirmam, na empresa estatal pesquisada, a cultura do papel ainda se faz presente. Vejamos a seguir como isso funciona.

4.3 Estatal, por que não?

Os ataques terroristas aos Estados Unidos, guerras, grandes escândalos financeiros, contenção de energia, entre outros fatores caracterizaram o ano de 2002 como um ano difícil para a economia

mundial. Porém, nesse mesmo período, a Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos (ECT), aumentou seu quadro de pessoal em quase dez mil vagas em relação ao ano anterior.

A estatal é a maior empregadora em regime de CLT, com mais de 98 mil contratados. Só na regional de Pernambuco são 3367 funcionários, dentre eles: permanentes, temporários e alternativos, dos quais 209 são deficientes físicos e 18 apenados. Grande parcela dessas pessoas detém o nível básico de instrução.

Comment: Um trabalho desenvolvido junto ao sistema penitenciário para garantir a presos de bom comportamento, uma oportunidade de reingresso na sociedade.

A receita total da empresa atinge a marca de seis bilhões de reais e é, hoje, uma referência de qualidade em âmbito nacional, além de ter o reconhecimento do povo brasileiro como a empresa mais confiável do país.

Comment: De acordo com pesquisas de opinião periódicas encomendada pela empresa.

A instituição completou 340 anos de vida. Surgiu no período imperial e faz parte da própria história da nação. Contudo, o seu atual formato nasceu em 1969.

Talvez por essa história de conquistas e grandes desafios, seja possível apostar que esta empresa viva agora um momento de transição. Embora dispondo de toda tecnologia necessária para deixar de lado algumas práticas antigas, o correio ainda convive com algumas seqüelas da estrutura hierárquica, própria de instituições cujo monopólio estatal se faz presente. Ainda assim, o germe da tecnologização já se desenvolveu a tal ponto que a coloca no topo em relação às duas empresas pesquisadas no que se refere, por exemplo, à produção de *e-mails*, como demonstraremos no capítulo 5.

Dotada de um aparato tecnológico compatível com o *status* alcançado, a ECT ampliou a prestação de serviços ao público na linha de comunicação mediada por computador. Os terminais públicos de acesso à internet (Correio-Net) e a criação de um *shopping* virtual para abrigar operações de comércio eletrônico, além da disponibilização de endereços eletrônicos, são alguns desses serviços.

Em relação aos gêneros textuais, encontra-se de tudo nos correios, desde cartas dos usuários (setor de expedição) a documentos jurídicos, financeiros, administrativos; documentos federais, estaduais, municipais. A

produção é extensa começando no antigo cartão de pontos em papel a *e-mails* e videoconferências que interligam as filiais de todo o país. Há documentos bastante específicos como: solicitação de cópias de xerox, lista de remessa de material, relatórios, boletins, revistas, avisos, manuais diversos, informativos de campanhas, etc. Tudo registrado e guardado para futuras averiguações.

No entanto, o foco de nossa pesquisa são os gêneros oficiais. Esses gêneros respondem ao propósito de garantir o fluxo de informação entre os departamentos de forma controlada e seguem a um modelo pré-estabelecido. Nesse aspecto, percebemos que a ECT conserva gêneros textuais que, da forma que ali circulam, praticamente foram extintos nas demais empresas. Enquanto nas empresas privadas quase todo tipo de comunicação circula em rede, é arquivado em CD, disquetes e – quando muito importantes – microfilmados, em E-3 cada departamento tem a responsabilidade de arquivar em pastas toda comunicação ali gerada e/ou recebida, o que não quer dizer que as demais formas de arquivamento não sejam praticadas.

Com base no que afirmamos, é possível imaginar a quantidade de papel, pastas, uso de xerox, etc, com os quais convivem os funcionários dessa empresa presente em todo município brasileiro.

A produção escrita é estimulada nesta empresa através, por exemplo, de concursos promovidos pela ASCOM (Assessoria de Comunicação). Um deles é o Concurso de Frases, no qual mensalmente todos os funcionários interessados produzem frases relacionadas ao controle de qualidade, segurança, gestão responsável, etc. Essas frases passam por uma comissão que escolhe a melhor. A frase vencedora é impressa no roda-pé das páginas que circulam na empresa durante um determinado período. Como reconhecimento e estímulo o funcionário recebe homenagens e brindes. Abaixo, a frase encontrada no material coletado.

“Qualidade se conquista com responsabilidade social”

Um outro concurso selecionou, em todo o Brasil, contos escritos pelos funcionários da empresa com base em suas experiências profissionais. Da coletânea, extraímos o seguinte conto:

O ácido

_ Queria saber quem foi o idiota que deixou que se postasse ácido pelo correio!

Esse era o Sr. Moraes, o chefe, entrando na seção aos berros.

_ Vocês não sabem que é proibido? – ele gritava, completamente fora de si.

_ Não agüento mais essa incompetência! Depois a bomba vai estourar onde? Na mão de vocês? Não, senhor! A bomba estoura é na minha mão! Na minha!

E agitava as mãos, apoplético, como que para lançar longe uma bomba imaginária. Mas o que parecia mesmo a ponto de explodir era a cara do sujeito, vermelha, inchada, os olhos despedindo chispas de fúria incontida. Parecia desenho animado, mas ninguém se animava a rir, pelo contrário, todo mundo se encolhia de medo quando ele estendia a caixa:

_ Olha aqui, ta bem especificado. O produto é ácido. Não é possível que ninguém tenha visto! Eu vou levar o caso pras altas esferas! Isso não fica assim! Não fica!

E teria mesmo levado, se um funcionário não tivesse resolvido verificar a caixa. Estarrecido, chamou o Sr. Moraes de canto e cochichou:

_ Se eu fosse o senhor o caso para as altas esferas, não.

_ E por que não? _ grunhiu o Sr. Moraes, desconfiado.

_ Porque o que tem na caixa é ácido ascórbico.

_ Pois então! Ácido!

E já ia recomençar com o discurso quando o funcionário explicou:

_ Chefe, ácido ascórbico é vitamina C.

O Sr. Moraes murchou na hora. Olhou para um lado, olhou para outro e foi saindo de fininho. Passou o resto do dia enfiado no escritório, abatido. E

Comment: Novos Causos dos Correios; p 26-27.

ainda teve de agüentar os colegas dizendo que aquele abatimento todo devia ser gripe.

_ Vai pra casa, descansa um pouco _ um dizia.

E o outro acrescentava impiedoso:

_ Toma uma vitamina C.

Podemos extrair do texto acima, alguns aspectos relevantes para o nosso estudo. O primeiro deles diz respeito ao estímulo que projetos como esse dão à produção textual. Nessa perspectiva, merece destaque a publicação de obras como *Os Correios de Petrópolis: um passeio pela História* (1997) e *Correios no Brasil* (s/d), que podem servir como fontes de pesquisa para as mais diversas áreas de conhecimento.

O segundo aspecto relaciona-se à estrutura hierárquica representada no conto em questão: uma estrutura fortemente marcada, condizente com a natureza de uma instituição governamental. Essa conduta pode ser percebida nos textos que circulam na instituição, nos quais as assinaturas dos chefes de setores validam as produções dos seus funcionários. Exemplo disso é o boletim publicado diariamente pela assessoria de comunicação da empresa em que constam as assinaturas da chefe do setor e do diretor da regional no estado.

Finalizamos esse capítulo afirmando que numa época em que um volume inimaginável de negócios é decidido em meio virtual, as práticas comunicativas empresariais tendem a acompanhar toda a instantaneidade e praticidade exigida por essa condição, o que significa deixar para trás formas que emperram a dinamicidade do processo. É sobre as alterações verificadas nas manifestações discursivas das empresas apresentadas de que nos ocuparemos no próximo capítulo.

5. APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS DADOS

Este capítulo encontra-se dividido em três sub-itens, a saber: *Ferramentas virtuais*, *O império do continuum marcuschiano* e *Sobre e-mails e outros gêneros*. Aparentemente diversos, esses itens se entrelaçam, compondo aquilo que entendemos como o atual estágio evolutivo empresarial, no tocante às suas práticas comunicativas. Embora, conscientes do quão efêmera seja tal descrição, acreditamos que uma análise síncrona das manifestações lingüísticas registradas na esfera profissional possa contribuir efetivamente para estudos diversos nos quais essas manifestações sejam relevantes.

5.1 Ferramentas virtuais

5.1.1 Internet/intranet

A história da Internet está associada a um empreendimento conjunto entre o Departamento de Defesa dos Estados Unidos e algumas universidades norte-americanas voltadas para pesquisa acadêmica na década de 60 e 70.(Souza, 2001:24). Desta junção resulta na criação de uma agência (DARPA: Defense Advanced Research Program Agency) que em 1968 cria a ARPANET interligando computadores do Pentágono a computadores de universidades. Esse acontecimento possibilitou o intercâmbio entre diversas áreas de pesquisas. Começava assim, uma nova forma de transmitir informações, conhecimento, cultura, lazer, enfim um leque de possibilidades talvez não imaginado por aqueles pioneiros.

Souza (*op.cit*) informa-nos que na década de 90 ocorrem o surgimento da *World Wide Web(www)* e dos *chats*. O primeiro, um sistema criado pelo engenheiro inglês, Tim Berners-Lee, trata de um mecanismo de partilha universal de documentos pela Internet. O segundo permite troca de mensagens em tempo real entre duas ou mais pessoas. No primeiro sistema temos o modelo assíncrono de comunicação, embora o tempo de resposta seja extremamente rápido.

David Crystal (2001), informa que a Internet é, hoje, a maior rede de computador do mundo com mais de 100 milhões de usuários conectados até o ano 2000. Por isso mesmo, essa tecnologia que alguns comparam a uma amálgama de televisão, telefone e indústria editorial (Crystal,*op.cit*) provocou no meio empresarial uma revolução jamais imaginada.

Como pudemos ver na matéria citada da revista Exame, o mundo corporativo não ficou indiferente a toda essa inovação tecnológica, ao contrário, constituiu-se em seu maior usuário.

A *INTRANET*, uma rede de comunicação via computador “fechada” a uma determinada comunidade, semelhante a internet no que diz respeito à formatação e acesso é a prova cabal da afirmação acima.

Esse canal foi idealizado objetivando rapidez na comunicação. Ao eliminar os níveis hierárquicos, detentores de informações, a nova empresa disponibilizou acesso a essas informações em tempo real para todos os seus membros. Isso capacita a todos para a tomada de decisões, respeitando os padrões instituídos pela organização. A intranet é o “esqueleto de funcionalidade da organização”, declara um dos nossos informantes.

As empresas pesquisadas detêm vários negócios e filiais no Brasil e no mundo (no caso da multinacional), qualquer informação desejada pode ser acessada simultaneamente através do uso desse sistema que reduz o mundo a uma tela de computador. Isso, indiscutivelmente, facilita o gerenciamento por parte da matriz. A intranet viabilizou e otimizou o processo de transferência de informações.

O acesso a Internet constitui-se como uma fonte adicional de informações, fora do mundo corporativo. Assim, caso um funcionário deseje, por exemplo, pesquisar acerca de uma legislação ambiental, poderá obter a informação através da rede mundial. Dessa forma, a falta de conhecimento não é mais justificativa para a falta de iniciativa.

5.1.2 Agenda eletrônica

Outras ferramentas, disponíveis na rede, provocaram forte impacto no comportamento comunicacional das empresas. Citaremos aquelas que de alguma forma afetaram as manifestações lingüísticas das empresas pesquisadas.

Não vai longe o tempo em que todo funcionário comprometido deveria se fazer valer de uma agenda muito bem organizada. Em termos de liderança, a responsabilidade de manter sempre atualizada a vida profissional do “chefe” cabia às secretárias. Hoje, o sistema dispõe, no próprio *e-mail* do funcionário a chamada agenda eletrônica. Ela pode ser acessada por todos que desejarem marcar um compromisso envolvendo terceiros. Para tanto, faz-se necessário seguir as seguintes etapas:

- Acessar o calendário eletrônico disponível no computador;
- Escolher o dia do mês desejado.
- Clicar no ícone que acessa o programa de agendamento de reuniões.
- Definir o horário desejado.
- Definir o local da reunião.
- Escrever o texto referente ao assunto que será tratado.
- Selecionar os envolvidos.
- Verificar a agenda dos envolvidos.

Ao seguir esses passos, o funcionário terá em sua tela a disponibilidade dos envolvidos. Caso haja incompatibilidade de horários, mostrado por um campo dividido em intervalos de uma hora cada, o programa procurará um dia da semana no qual todos estejam disponíveis para o evento. Se a data encontrada for favorável para o organizador, o programa envia um *e-mail* para todos com opções de “participação”, “não participação” e “tentativa de participação”. Ao clicar na opção “participação” a agenda do receptor é automaticamente bloqueada e o organizador é informado da adesão do mesmo. Na opção de tentativa de participação, o interlocutor deverá emitir nova comunicação informando sobre sua decisão final.

Na tela de apresentação da agenda é possível visualizar no calendário as datas nas quais o destinatário da comunicação estará impossibilitado de comparecer ao evento proposto. Há, ainda, na tela a apresentação das tarefas pendentes do usuário.

Essa nova ferramenta minimizou significativamente uma série de condutas que tornavam o processo comunicacional mais longo, lento e menos eficaz. Os textos produzidos nesse caso são breves, governados pelo conhecimento compartilhado. Vejamos os textos abaixo:

Exemplo 1(E-1)

Subject: *Location:* Sala de reunião
When: Quarta-feira, 20 de agosto de 2003 09:00-12:00(GMT – 03:00) Brasília

Pessoal,

Novas datas conforme combinamos.

Ass.

Exemplo 2(E-1)

Pessoal,

Estou precisando adiar o NO para o próximo dia 05.09, no mesmo horário.

Conto com a colaboração de todos.

Sds

Ass.

Exemplo 3(E-1)

A, conforme você solicitou gostaria de marcar com a revisão do ODMS e aproveitar para fazermos uma atualização de seção 5 do workbook, juntamente com a L e o I.

L, favor reservar a sala e o data show.

Sds,

Ass. eletrônica

Exemplo 4(E-1)

Vamos agendar o NWO de setembro.

Esses textos fortalecem a noção de conhecimento compartilhado entre os interlocutores como elemento fundamental para a construção do sentido na produção textual, atestam uma flagrante mudança na linguagem usada na produção de textos na atividade profissional. Além disso, dão prova da mudança ocorrida nas relações interpessoais na medida em que é impossível determinar nas produções transcritas os diferentes níveis hierárquicos porventura existentes entre os interlocutores. Esses aspectos, porém serão mais detalhadamente analisados em 5.3.9.

5.1.3 Autogerenciamento de pendências

Há algum tempo, existiam pessoas responsáveis pelo gerenciamento das pendências das empresas. Além disso, cada funcionário responsabilizava-se pela organização de suas tarefas de tal forma que desse conta das pendências que lhe cabiam. Esse tipo de funcionamento

demandava a necessidade de pessoas, ligações telefônicas, reuniões, etc. no sentido de fazer o sistema funcionar perfeitamente. Mesmo assim, não funcionava a contento.

Com o desenvolvimento de programas específicos para essa finalidade, toda essa parafernália ficou para trás e junto com ela a ineficiência das ações. Agora, o sistema provê um gerenciador virtual que se comunica com todas as pessoas através de *e-mail*, cobrando-lhes as suas pendências. Deixam de ser usados: telefone, conversação face a face, ou um vai-e-vem interminável de mensagens escritas.

Mais uma vez o *e-mail* mostra-se eficaz na redução de custos bem como na rapidez das respostas. O gerenciamento empresarial, mesmo à distância, torna-se infinitamente mais fácil. É o controle através da rede.

5.1.4 Mural virtual

Diferentemente do que se fazia há alguns anos, mensagens destinadas a todos os funcionários das empresas ou mesmo a grupos particulares – os chamados murais – seguem, atualmente, através da rede.

Em E-2 essa nova forma de informar foi possível com a criação de um programa que possibilitou o rápido envio de documentos contendo fotos, por exemplo, para um único arquivo a ser acessado por todos. Esse programa permite desafogar os arquivos de maneira geral e dinamizar o processo comunicacional como um todo. Isso representou uma economia significativa para a empresa.

Os funcionários de E-2 devem consultar freqüentemente o mural virtual para obter informações gerais, como cursos, informações sobre salário, férias, campanhas, aniversários, etc.

Os textos podem variar em sua natureza e tamanho, porém o mais comum são textos breves seguindo o modelo dos antigos avisos e comunicados. Veja os exemplos a seguir.

Exemplo 5(E-2)

To: xxxxxxxxxxxx

Cc: xxxxxxxxxxxx

Subject: TREINAMENTO BRIGADA DE INCÊNDIOS – ALTERAÇÃO DE DATA
– GRUPO D

ATENÇÃO
PESSOAL DO GRUPO D!

Atendendo solicitação do pessoal do **Grupo D**, o treinamento da Brigada de Incêndios, programado para o dia 23/06, foi adiado para o dia 30/06/2003,

No mesmo horário e local.

Ass. Eletrônica

Exemplo 6(E-2)

To: Cabo-Próprios

cc:

Subject: CESTA BÁSICA – MAIO/03

Horário de entrega das cestas básicas:

-Dia 26/05 – grupo B – 14:00horas

ADM – 16:00 às 16:45 horas

-Dia 27/05 – grupo D – 06:00horas

grupo C – 14 horas

-Dia 28/05 – grupo A – 06:00 horas

A cesta básica deve ser conferida na hora da entrega.

Dentro desses horários acima estabelecidos faremos entrega independente do grupo de trabalho.

Obrigado,

Ass.

Ressaltamos que foram respeitados o estilo e a estrutura original dos textos acima.

Vale ainda uma observação acerca do antigo mural (físico). Estes não deixaram de existir. Foram mantidos visando a atender a uma parcela do quadro de funcionários, geralmente terceirizados e/ou aqueles que sofrem de “fobia computacional”. Contudo nessa comunidade a comunicação em tela é a mais usada.

5.2 O império do *continuum marcuschiano*¹²

Na esfera empresarial, a oralidade vem recuperando um espaço perdido com o advento de uma mentalidade equivocada de supremacia da escrita. Como já afirmamos acima e os gráficos abaixo confirmam, a modalidade oral cresce em importância para aqueles que vêm na comunicação face a face uma forma de desfazer antigas barreiras impostas por uma estrutura administrativa verticalizada.

Hoje, conforme mostra o bolhograma de E-1 (A-2) predomina uma estrutura administrativa em forma elíptica em que todos os departamentos da corporação detêm o mesmo grau de importância para a excelência dos resultados. As pessoas, reunidas em equipes autogerenciáveis, assumem papéis, funções nas quais têm maior autonomia tanto quanto responsabilidades. A empresa vê em cada funcionário um líder dentro de sua especialidade. Dessa forma, há um aumento da auto-estima fazendo com que as pessoas exponham com mais segurança suas idéias, sugestões ou mesmo questionamentos diretamente aos seus líderes. A concepção da administração atual é ouvir todo aquele que pode cooperar com o crescimento da empresa. Não há porque desperdiçar uma boa idéia.

¹² Este título surge como uma homenagem àquele que dedicou grande esforço intelectual no sentido de desfazer a dicotomia existente na relação fala/escrita em nosso país. É dele grande parte da teoria aqui aplicada.

Até mesmo o presidente da organização (E-1) utiliza-se de recursos da tecnologia para tornar mais eficaz a comunicação e garantir uma interatividade o mais espontânea possível. Assim, comunicações importantes podem ser realizadas através do uso de videoconferência, *net-meeting* ou mensagens gravadas em CD's.

Abaixo, podemos visualizar essa tendência a que os especialistas denominam tendência da empresa moderna, ou seja, o crescimento da oralidade nas práticas empresariais, através do gráfico 1, construído a partir dos dados explicitados ao lado.

	Oral	Escrita
E-1	60%	40%
E-2	66%	34%
E-3	40%	60%

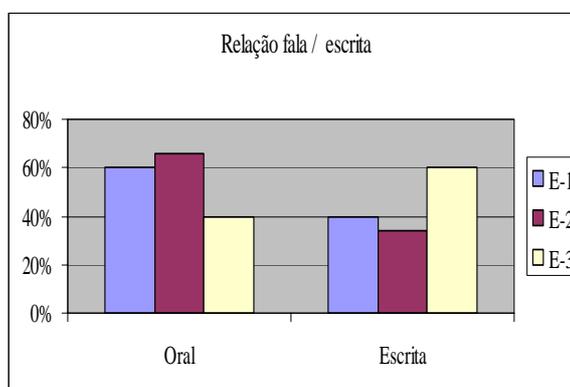


Gráfico 1

O gráfico 1 aponta para um discreto crescimento nas práticas orais(55%) em detrimento ao uso da modalidade escrita(45%). Em E-1, além de haver entre os nossos informantes representantes da operação industrial cuja função caracteriza-se pelo maior uso da oralidade(uso de rádio-transmissor, ligações telefônicas e reuniões presenciais durante o início e término dos turnos) também o contingente administrativo registra um índice significativo de utilização dessa modalidade, registrada em reuniões presenciais – uma constante na rotina de trabalho desses funcionários – ligações telefônicas, em *Net-meetings* e videoconferências.

Em E-2 a representação gráfica demonstra a tendência observada em E-1. Nessa empresa, as práticas orais já podem ser observadas a partir dos dez primeiros minutos da rotina de trabalho dos seus funcionários. Nesses momentos, eles compartilham informações ligadas à segurança. A partir desse horário, multiplicam-se reuniões, palestras, conferências, atividades em que a manifestação oral é privilegiada.

Na instituição pública pesquisada, contrariamente às duas empresas privadas, há um predomínio de manifestações escritas. Como é possível ver no gráfico acima, em E-3 as manifestações escritas ultrapassam em quase 40% as práticas orais. Isso se deve a alguns fatores que fogem ao escopo deste estudo analisar. No entanto, não se pode deixar de traçar um paralelo entre as três empresas e perceber que na estatal ainda persiste a cultura do papel, da assinatura do chefe, do protocolo e do carimbo, embora o texto produzido em si guarde muito mais semelhanças que diferenças. O texto produzido na estatal é curto, objetivo e claro. As formas de tratamento mais comuns são senhor(a), embora nos manuais de comunicação esteja disponível uma lista de pronomes de tratamento e seus respectivos destinatários. Em textos que circulam internamente observa-se um nível de formalidade menor que aqueles dirigidos a órgãos externos, sobretudo quando destinados ao Ministério das Comunicações, instituição a qual E-3 submete-se.

Nos manuais de comunicação de E-3 há modelos de todo tipo de documento produzido, inclusive há uma regulamentação quanto às pessoas responsáveis pela produção de determinados textos e, no caso da ausência ou impossibilidade dessas pessoas seus possíveis substitutos. Todo texto passa pela aprovação do chefe. O documento digitado informa o nome do autor e do digitador. Foi dessa forma que ex-ministro da educação, Renato Teixeira, livrou-se da acusação de ter escrito uma determinada palavra errada em um texto de sua autoria. Afirmou que o texto não havia sido digitado por ele. Olhando-se por esse ângulo, esse processo pode ser vantajoso, se não considerarmos o fato de que todo texto deve ser lido e, só

Comment: Gráfico 1c

posteriormente, assinado. Todo texto produzido em E-3, apesar de digitado e emitido, muitas vezes via rede, encontra-se copiado e arquivado em pastas enumeradas em arquivo físico. Essa prática visa a futuras inspeções e prestações de contas.

5.2.1 O predomínio da escrita na era digital: um aspecto contingencial

Diante das considerações acerca do papel da oralidade no espaço empresarial, pode parecer paradoxal afirmar que a escrita tenha um espaço cada vez maior nas práticas profissionais de todos os níveis constitutivos das organizações visitadas. O que reforça a afirmação de Marcuschi(2002:3) de que “um dos aspectos essenciais da mídia virtual é a centralidade da escrita, pois a tecnologia depende totalmente da escrita.” No entanto, em outro momento pede cautela ao analisarmos determinados eventos relacionados às novas tecnologias. Adverte que devemos estar atentos às limitações impostas pelos programas disponíveis no momento em que tal estudo é feito. Este argumento e os atuais estudos direcionados para uma comunicação muito mais próxima da conversação face-a-face levam-nos a afirmar ser o predomínio da escrita na CMC um aspecto contingencial. Haja vista a implementação de novos recursos tecnológicos que permitem a visualização e audição do interlocutor através da CMC.

Quando Marques *et alii* (1995), por exemplo, discutiam sobre a aplicação do computador ao ensino da língua materna ainda não havia uma tecnologia que possibilitasse uma interação mais dinâmica entre aluno/computador/professor, tal qual podemos ver hoje nos *chats*, listas de discussão, bate-papo-educacional entre outros gêneros eletrônicos que facilitam a vida de alunos e professores, sem falar no ensino a distância que nos últimos anos atingiu até mesmo os níveis de especialização.

Deixando de lado visões futuristas em que a modalidade por excelência da CMC não seja a escrita, o que se vê na prática profissional é

a escrita disseminada pelo uso do *e-mail*, recurso que provocou uma desmistificação em torno da produção textual.

A nova dinâmica empresarial estimula a quase totalidade dos funcionários das empresas pesquisadas a interagirem com o computador. Soma-se a isso o investimento feito em cursos virtuais que minimizou significativamente o problema da fobia tecnológica, uma barreira de ordem psicológica difícil de ser enfrentada pelas lideranças.

A representação do uso da escrita nas três instituições pode ser apontada adiante. O gráfico 2 refere-se à sétima questão do formulário que busca avaliar o uso da modalidade escrita na comunicação entre os departamentos. Vejamos os resultados obtidos.

Empresa	E-1	E-2	E-3
25 e 50%	0%	30%	10%
50 e 75%	40%	50%	50%
75 e 90%	60%	20%	40%

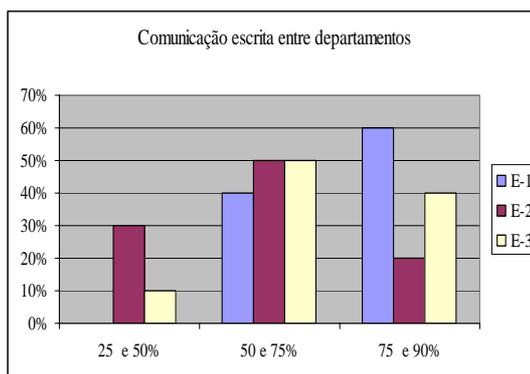


Gráfico 2

Em E-1, 40% dos informantes consideram que a prática da escrita entre os departamentos encontra-se numa faixa entre 50 e 75%; 60% apontam uma faixa entre 75 e 90%. Nas empresas 2 e 3 a produção escrita entre os departamentos iguala-se na faixa entre 50 e 75%. O que é visível é o uso intenso da escrita entre os setores.

O próximo passo foi verificar o percentual aproximado de uso das demais formas de comunicação nos departamentos. Coerente com a afirmação acima, o *e-mail* surge como a forma mais usada nas duas

empresas privadas, enquanto que na estatal os modelos tradicionais (ofícios, circulares, memorandos) superaram o uso do telefone, das comunicações presenciais e do *e-mail*.

Os dados abaixo ainda são reveladores no que diz respeito ao uso dos gêneros tradicionais nas duas empresas privadas. Ambas fazem um uso mínimo dessas formas (10% em E-1 e 14% em E-2). Além disso, é possível perceber também o alto índice de utilização dos telefonemas nas três empresas (entre 20 e 25%). Vejamos os dados obtidos bem como a totalização dos mesmos através do gráfico 3.

Empresa	Telefone	E-mail	Presenciais	Tradicionais
E-1	25%	36%	30%	10%
E-2	28%	31%	28%	14%
E-3	22%	26%	13%	40%

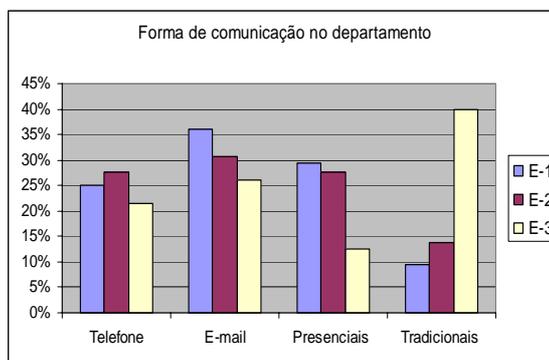


Gráfico 3

Perguntados sobre a recepção da comunicação, constatamos através da análise dos dados abaixo, que em E-1 o *e-mail* responde a 48% das comunicações recebidas, as ligações telefônicas representam 26%, enquanto as comunicações presenciais e tradicionais detêm os percentuais 18% e 9%, respectivamente.

Em E-2, o *e-mail* atinge um percentual de 30%; ligações telefônicas superam essa forma de comunicação (37%); as comunicações presenciais atingem 21%, enquanto as formas tradicionais giram em torno de 13%.

Em E-3, por sua vez, o *e-mail* representa 33% das comunicações que chegam aos departamentos dos informantes, já as ligações telefônicas

representam 26%; as comunicações presenciais perfazem um total de 13%; enquanto os gêneros tradicionais representam 28% das comunicações recebidas. Os dados compilados relacionados ao gráfico 4 comprovam esses índices.

Empresa	Telefone	E-mail	Presenciais	Tradicionais
E-1	26%	48%	18%	9%
E-2	37%	30%	21%	13%
E-3	33%	26%	13%	28%

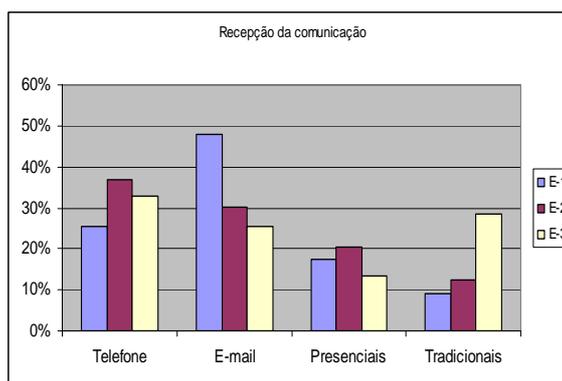


Gráfico 4

Desejávamos, ainda, saber dos nossos informantes de que forma eram produzidos os textos destinados a órgãos externos. Acreditávamos que essa comunicação devesse manter os padrões tradicionais, exigindo cópias, carimbos, protocolos, assinatura dos chefes responsáveis pela comunicação, etc.

Em E-1, raríssimos documentos destinados a outras empresas são arquivados para atender aos requisitos de gerenciamento de documentação da empresa, são alguns deles: documentos ligados a legislação ambiental, trabalhistas. Inclusive, há uma prática de auditoria interna para verificação do atendimento àqueles requisitos tanto para arquivo físico quanto eletrônico.

Nesse aspecto, a ex-estatal (E-2) demonstrou estar completamente afinada à era virtual. Conforme podemos perceber no gráfico 5, nessa empresa 60% da comunicação externa se dá através de *e-mail*, 20% são contatos por telefone. Esses dados apenas confirmam a observação direta.

Na empresa em questão, mesmo o departamento de contratos mantém todos os contatos via computador, no entanto, esses contratos vão para arquivos físicos. Também o setor de contabilidade respira virtualidade. A secretária de diretoria explicou que cada setor tem autonomia para produzir seus documentos e, quando necessário, providenciar o seu arquivamento.

A comunicação externa em E-3, segue os padrões tradicionais. O caminho percorrido para a execução desta pesquisa serve de exemplo do comportamento exigido pela instituição. Durante o primeiro contato feito por telefone, foi solicitada uma carta do departamento de letras a ser encaminhada ao diretor da regional Recife. A partir desse ponto, o documento foi protocolado e a aceitação chegou pelo correio, em cartas registradas endereçadas ao departamento e à pesquisadora.

Comment: apresentar documento

Sobre a forma como se comunicam com órgãos externos, nossos informantes forneceram os seguintes dados:

Empresa	E-1	E-2	E-3
Telefone	20%	20%	28%
E-mail	50%	60%	12%
Presenciais	0%	10%	22%
Tradicionalis	30%	10%	38%

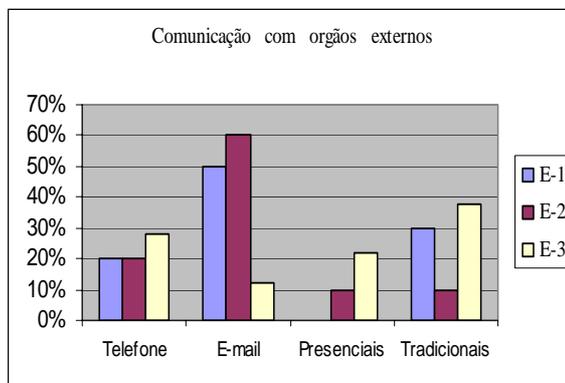


Gráfico 5

De acordo com o que demonstra o gráfico 5, é possível notar que, em termos de manifestações lingüísticas, não há supremacia entre oralidade e escrita no atual estágio comunicacional empresarial pesquisado. O que se percebe é uma complementariedade entre as práticas orais e escritas respeitando às necessidades situacionais da comunidade, haja vista os

percentuais demonstrados em torno da utilização de ligações telefônicas e reuniões presenciais. Tal argumento corrobora a tese defendida por Marcuschi de que ambas as modalidades são modos de representação cognitiva e social que se manifestam em práticas específicas. Isso porque, ainda segundo o teórico, “a língua, seja em sua modalidade falada ou escrita, reflete, em boa medida, a organização da sociedade.” A escolha entre essa ou aquela modalidade é feita de acordo com as necessidades características de uma determinada situação de comunicação, as pessoas usam naturalmente a língua de tal forma que o evento comunicativo seja coroado de êxito. Isso, evidentemente, na conversação espontânea não passa por um processo reflexivo *a priori*. No entanto, na comunicação em âmbito profissional, os resultados são pensados previamente. Dessa forma, escolher essa ou aquela maneira de passar uma certa informação dependerá do nível de complexidade que envolve o tema, tanto quanto a audiência a que se destina.

Comment: Da fala para a escrita, p.35.

Nas instituições privadas pesquisadas, as manifestações escritas visam, principalmente, a agilidade na tomada de decisão e demonstração imediata de resultados bem como a comprovação da comunicação feita e, em uma parcela mínima dos casos reside a preocupação com o arquivamento de dados.

A escrita vem, pois, complementar a manifestação oral, uma vez que ela permite que as informações sejam acessadas em espaço e tempo distintos e distantes, característica que lhe garantiu o *status* de principal protagonista na história das sociedades letradas. Com os recursos criados pela tecnologia digital, como a visualização de uma comunicação falada dentro de um *e-mail*, por exemplo, entre outros aspectos já amplamente discutidos, a CMC transgride totalmente os limites impostos entre as modalidades oral e escrita. Essa condição observada empiricamente nos leva a afirmar a instauração de um *continuum* das manifestações lingüísticas, enterrando de vez a visão dicotômica preconizada por estudos já superados.

Nessa perspectiva é forçoso apresentar alguns gêneros representativos da atual dinâmica empresarial. O próximo item trata especificamente dessa questão.

5.3 Sobre e-mails e outros gêneros

Pretendemos nesta parte do trabalho apresentar separadamente os gêneros produzidos nas comunidades pesquisadas bem como o seu percentual de uso frente à demanda diária de trabalho dos nossos informantes.

5.3.1 Ata

Este gênero difere da ata tradicional em alguns aspectos, a saber: nas empresas privadas pesquisadas *ata* circula em rede e não dispõe de um livro destinado a esse tipo de atividade com folhas enumeradas, termos de abertura e fechamento. A prerrogativa de não deixar espaços em branco também não mais é obedecida, conforme podemos observar no exemplo a seguir. Esse documento é composto por tópicos contendo informações essenciais a serem discutidos ao longo da reunião e retomados no próximo encontro. Assim, os primeiros tópicos informam sobre a data, horário e local de realização do evento. Os participantes são indicados e alguns pontos como cumprir o horário, avisar em caso de impossibilidade de presença, evitar a discussão de temas não acordados previamente são colocados como acordos a fim de viabilizar a eficácia do evento. O objetivo da reunião é explicitado em parágrafo único. Os assuntos a serem discutido, por quem e os prazos previstos para as ações discutidas são explicitados em formato de tabela. O fechamento prevê a preparação e distribuição da memória e distribuição dos resultados através de *e-mail* para todos os participantes. Vejamos os exemplos.

Exemplo 7(E-2)

Logomarca da empresa				
<p>Reunião do mês de Abril que se realizou em dia, horário e local abaixo discriminados para esclarecimento e avaliação dos planos de ações lançados na reunião anterior.</p> <p>Dia: xx/xx/xx</p> <p>Horário: Início às xx:xx e término às xx:xx</p> <p>Local: Sala de reunião</p> <p>Coordenador: Fernando</p> <p>Participantes: João, José, Antônio, Roberto</p> <p>Ausentes: Francisco e Isaías</p> <p>O que será discutido:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Acordo: Esforço para cumprir o horário • Caso tenha alguma prioridade avisar antecipadamente • Evitar assuntos que não seja previamente acordados. <p>Objetivo:</p> <p>Apresentar relatório e verificar a situação do andamento dos serviços pendentes no programa Gambiarra Zero, traçando planos futuros.</p>				
ítem	Estação	Descrição	Responsável	Prazo
Mão de obra Gambiarra Zero	X,Y Laboratório e Adm	O programa continua tendo dois homens (terceirizada) na área de utilidades e dois na área de recuperação, disponibilizando-os p/ outras áreas em comum.	Silvio e Rodrigo	Contínuo
Relatório	X,Y Laboratório e Adm	Foi apresentado relatório parcial do primeiro trimestre da XXXX em 2003 p/ avaliação, devendo este ficar	Rodrigo Silva	Xx/xx

		totalmente pronto ainda no mês de Abril.		
Índices	X,Y Laboratório e Adm	Ficou acertado que todos presentes levariam os índices de suas respectivas áreas p/ que na próxima reunião estes pudessem ser discutidos.	Sílvia Rodrigo Silva Paulo Vieira	Xx/xx
<p>Fechamento dos assuntos Ênfase na solução Definição de responsáveis e prazos Acordos nos impasses</p> <p>Avaliação Depois: Preparação e distribuição da memória Divulgação dos resultados</p>				

Exemplo 8(E-1)

Logomarca da empresa					
DATA	XX/XX/XX	LOCAL	Sala de reunião	Facilitador	C. A
Participantes	C. A., A.S., A.C., C.L., M. C., G. C., A. B., L. C., I. P., D. C., F. B., D. C., R. S.				
Ausentes					
Justificativa					
Hora inicial: 09:00h	Hora final: 12:50h				
ASSUNTO	1ª Reunião de...				

Item	Descrição	Respons.	Prazo
1.	Foi informado que o acesso ao sistema Mainframe é pago por hora e não por acesso. Ficou decidido que se	Todos	

	não estiver em utilização, o mesmo deverá ser desligado, com a finalidade de otimização de custo.		
2.	Produção: <ul style="list-style-type: none"> Retirar do Centro de custos.... 	D.	
3.	Laboratório: <ul style="list-style-type: none"> Ramal xxxx – transferir de... para.... Ramal zzzz - Desativar 	D. e A.	
4.	EH&S <ul style="list-style-type: none"> Ficou definido que se fará uma avaliação... Identificar o Ramal yyyy 	A. e D.	
5.	Gerência de fábrica <ul style="list-style-type: none"> Desativar o Ramal Retirar do Centro de custos... 	D.	
6.	Gerência de Projeto <ul style="list-style-type: none"> Transferir a máquina... do Centro de Custo da manutenção para... Desativar o Ramal... 	D.	
7.	Manutenção <ul style="list-style-type: none"> Desativar os ramais Identificar o Ramal.... 	D.	
Ata lavrada por		L.	
Próxima reunião			

A produção e leitura de atas, conforme demonstram os gráficos 6 e 7, são práticas bastante estimuladas em E-1. Apenas 10% dos informantes não produzem atas o que corresponde a um informante - justamente uma funcionária do serviço médico. Vejamos o que nos informa gráfico 6.

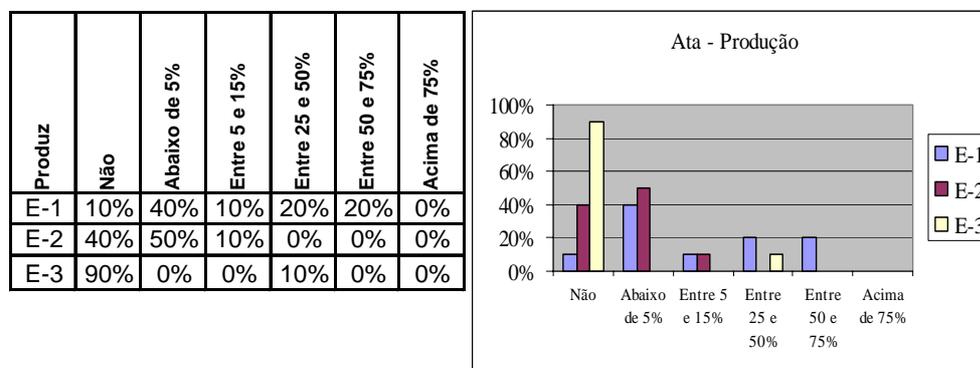


Gráfico 6

Numa frequência menor (abaixo de 5%), 40% dos informantes produzem ata; nas faixas mais elevadas o percentual cai para 10 e 20%. Explicando de outra forma, muitos produzem atas numa frequência menor, poucos produzem ata numa frequência maior. O certo é que a produção de ata em E-1 é uma prática de rotina e controle das ações.

Nessa empresa, há um procedimento previsto para os eventos que devam ser registrados em ata. Algumas providências devem ser tomadas previamente, tais como: determinar o funcionário responsável pela organização da reunião, chamado “facilitador”. Essa pessoa deverá divulgar o encontro, providenciar a logística necessária: *data-show*, *notebook*, *etc.* Caso haja previsão de uma reunião mais longa, o “facilitador” deverá providenciar lanche para os participantes. Será ele quem se responsabilizará pela dinâmica da reunião, conduzirá os assuntos a serem discutidos, etc.

O registro da ata é feito por uma outra pessoa, chamada “ateiro”. Se dispuser de *laptop*, o *ateiro* escreverá diretamente no computador; caso contrário, o registro é manuscrito e posteriormente transportado para uma pasta específica, identificada por números sequenciais com a data em que foi realizada a reunião. Ex. Ata_254_01_150202.doc. A pasta aberta no

computador funciona como o “livro ata”. Apenas para satisfazer as exigências de órgãos como a CIPA, CPRH e órgãos fiscalizadores a conduta tradicional é mantida. Nesse caso, a ata é arquivada em pastas físicas, há um termo de abertura e de encerramento, constam as pessoas participantes da mesma as quais deverão ao final da reunião assiná-la, como tradicionalmente é feito. Já em atas internas, não há termo de abertura formal tampouco termo de encerramento. Os itens são topicalizados, os assuntos são descritos na ordem cronológica; ao lado de cada assunto são apontados responsáveis para a resolução dos problemas levantados e os devidos prazos estipulados para as ações corretivas. Os horários de início e término da reunião são estipulados e obedecidos. Os participantes são listados, caso haja ausentes, a informação é registrada e a justificativa apresentada, seguindo a mesma conduta apresentada no exemplo 7 (p.76).

Observamos ainda o cuidado com a alteração nos dados registrados em ata. O sistema delega a determinadas pessoas a competência para alterar, armazenar e distribuir esse documento. A ata é disponibilizada em rede apenas para leitura. Quanto a esse aspecto vejamos o que responderam os nossos informantes, através da interpretação do gráfico 7

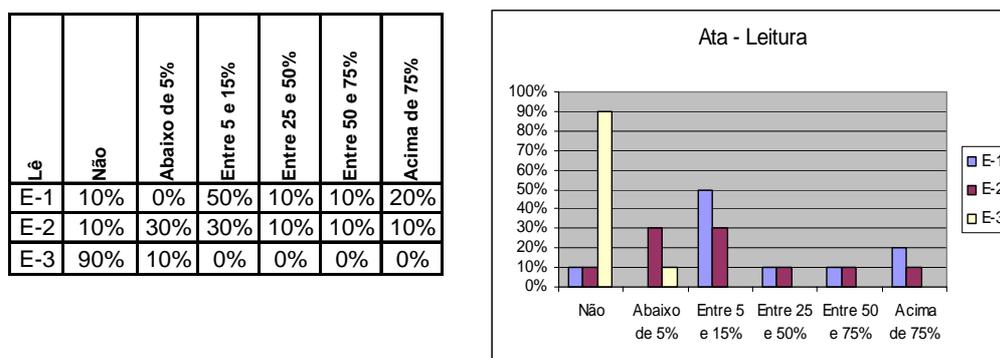


Gráfico 7

Como é possível observar no gráfico acima, a leitura de ata é apontada em quase todas as faixas percentuais na rotina de trabalho dos informantes

nas duas empresas privadas, chegando a atingir um patamar acima de 75% para dois informantes de E-1– uma pessoa responsável pela interface empresa/órgãos fiscalizadores e pela parte de segurança e meio ambiente dentro da empresa; a outra pessoa é auxiliar de secretária, tais funções justificam o alto índice de leitura de atas.

Em E-2, 10% dos informantes não lêem esse gênero e apenas um o faz na faixa mais elevada (funcionário administrativo). Em E-3, a mesma pessoa que produz lê atas.

Voltando à questão da produção de atas, em E-2 essa prática não chega a ser uma tarefa representativa na rotina de trabalho dos nossos entrevistados. De acordo com os informantes, um maior número deles (50%) produz ata numa frequência abaixo de 5%; apenas 10% produzem numa frequência entre 5 e 15% e 40% dos informantes não produzem esse gênero.

Em E-3, tanto a produção quanto a leitura de atas apresentam índices bastante baixos. Nessa empresa, 90% dos informantes não produzem nem lêem esse gênero. Das dez pessoas entrevistadas, como já afirmamos acima, apenas uma produz e lê ata: a chefe de assessoria de comunicação da empresa.

Talvez por essa baixa incidência do gênero na rotina de trabalho dos funcionários de E-3, não dispomos de um exemplar de atas produzidas nessa empresa. O certo é que nela o suporte para o gênero ata ainda é o livro, seguindo o modelo descrito nos manuais de comunicação.

Como vimos, a ata tal como a descrevem os manuais técnicos sofreu certas adequações para se adaptar à era digital. Entretanto, permanece a noção de que este gênero dá conta do propósito comunicativo para o qual foi idealizado, ou seja, registrar eventos comunicativos cuja cobrança de responsabilidades, definidas em reunião, possa ter nesse documento administrativo um elemento reconhecido legalmente pela comunidade que o originou.

5.3.2 Atestado

Esse gênero é comumente usado pelo serviço médico, após exames clínicos feitos periodicamente, em atendimento à legislação vigente ou em caso de necessidade real do funcionário. O responsável pelo serviço médico emite um atestado informando sobre a condição física e mental do portador do documento. Quase sempre manuscrito, esse documento poderá passar pelas mãos dos líderes de equipes para a comprovação do motivo de afastamento do funcionário.

De acordo com a definição de Martins & Zilberknop(1989) *atestado* é “ documento firmado por uma pessoa a favor de outra, atestando a verdade a respeito de um determinado fato. As repartições públicas , em razão de sua natureza, fornecem atestados.”(p132/133). Pela própria natureza do documento em questão não foi possível obter cópias dos mesmos.

O atestado médico faz parte da documentação legal da empresa, podendo ser vistoriado durante inspeções interna ou externa (inspeção de qualidade, segurança, órgãos de saúde, sindicatos, etc). Dos informantes, apenas uma pessoa tem autoridade para emitir *atestados*, além, é claro, do médico da empresa: a auxiliar de enfermagem do trabalho de E-1. Essa situação é ilustrada pelos dados relacionados ao gráfico 8.

Global													
Atestado	Total	Não	Abaixo de 5%	Entre 5 e 15%	Entre 25 e 50%	Entre 50 e 75%	Acima de 75%	Não	Abaixo de 5%	Entre 5 e 15%	Entre 25 e 50%	Entre 50 e 75%	Acima de 75%
Produz	30	93%	0%	0%	3%	3%	0%	28	0	0	1	1	0
Lê	30	73%	17%	7%	3%	0%	0%	22	5	2	1	0	0

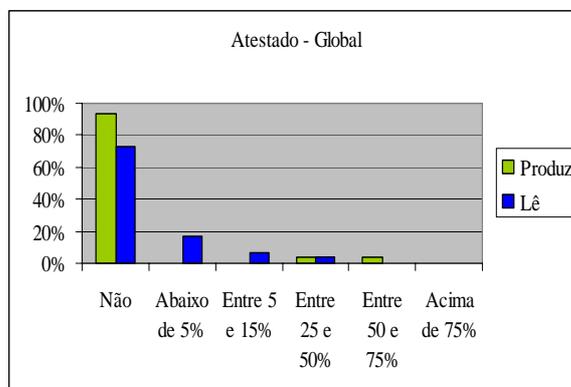


Gráfico 8

5.3.3 Aviso

Dotado de características amplas e variáveis, o aviso pode ser uma comunicação direta ou indireta afixada em local público ou publicada através da imprensa (cf. Martins & Zilberknop, p.136). Não há um modelo estabelecido, normalmente pode-se ler a palavra aviso em caixa alta no centro da folha, pode conter a data e o local ao final do texto e informações acerca do emitente (nome, cargo, etc).

Esse gênero, conforme constatamos, ainda tem um lugar definido nas manifestações discursivas das empresas: o quadro de avisos, comumente chamado *mural* geralmente encontra-se instalado em corredores ou no refeitório com o objetivo de informar a todos aqueles que circulam na comunidade. Com o uso do mural virtual, grande parte dos avisos segue via rede. Normalmente são encontrados nos murais e têm um tempo de exposição definido. O texto informativo geralmente é curto, contendo as informações essenciais para atender aos objetivos desejados. Constituem tema desse gênero: campanhas diversas, avisos de férias, aniversariantes do mês, etc, conforme é possível ver no seguinte exemplo.

Exemplo 9 (E-2)

Logomarca da empresa
Recursos Humanos
Publicar em: 29/04/03 Retirar em: 29/05/03
<p>SAÚDE</p> <p>A CAMPANHA DA VACINAÇÃO CONTRA A GRIPE</p> <p>CONTINUA</p> <p>PREVINA-SE VOCÊ TAMBÉM</p> <p>LOCAL DE VACINAÇÃO: ENFERMARIA (RITA)</p>
Editado pelo Departamento de Comunicação

Como é possível perceber no gráfico 9, a produção e leitura desse gênero ocorre em todas as faixas, em percentuais de frequência variados; a leitura de maneira geral é superior à produção.

Global													
Aviso	Total	Não	Abaixo de 5%	Entre 5 e 15%	Entre 25 e 50%	Entre 50 e 75%	Acima de 75%	Não	Abaixo de 5%	Entre 5 e 15%	Entre 25 e 50%	Entre 50 e 75%	Acima de 75%
Produz	30	30%	17%	27%	13%	10%	3%	9	5	8	4	3	1
Lê	30	20%	10%	13%	33%	10%	13%	6	3	4	10	3	4

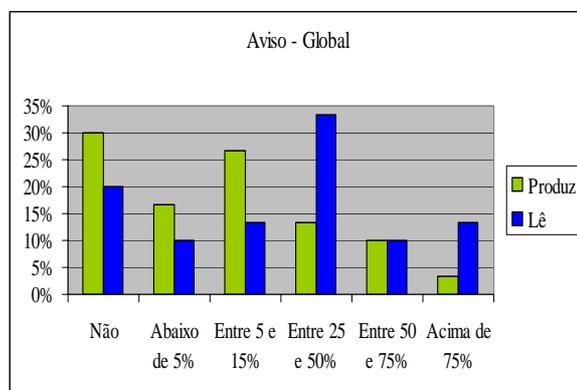


Gráfico 9

5.3.4 Bilhete

Diferentemente da carta pessoal, o bilhete caracteriza-se pela espontaneidade na escrita, não dispõe de alguns elementos próprios da carta como local, data e fechos ou conclusões, o encerramento é breve. O corpo do texto é curto e objetivo, geralmente trata de um assunto específico.

Essa forma espontânea de se comunicar ainda é encontrada nas três empresas pesquisadas. Um texto que se caracteriza pela rapidez da mensagem e forma descontraída de registro, representa também a preocupação do funcionário em não sobrecarregar o sistema quando um simples papel adesivo colado na frente do computador garantirá a eficácia da comunicação. Como mostra o exemplo fixado na borda do computador em E-1.

Exemplo 10(E-1)

M.

Precisei sair mais cedo. Por favor, cancele nossa reunião das 15h.

I.

O gráfico 10 mostra a utilização desse recurso comunicativo praticado nas três empresas.

Global													
Bilhete	Total	Não	Abaixo de 5%	Entre 5 e 15%	Entre 25 e 50%	Entre 50 e 75%	Acima de 75%	Não	Abaixo de 5%	Entre 5 e 15%	Entre 25 e 50%	Entre 50 e 75%	Acima de 75%
Produz	30	40%	23%	13%	13%	7%	3%	12	7	4	4	2	1
Lê	29	37%	20%	13%	13%	3%	10%	11	6	4	4	1	3

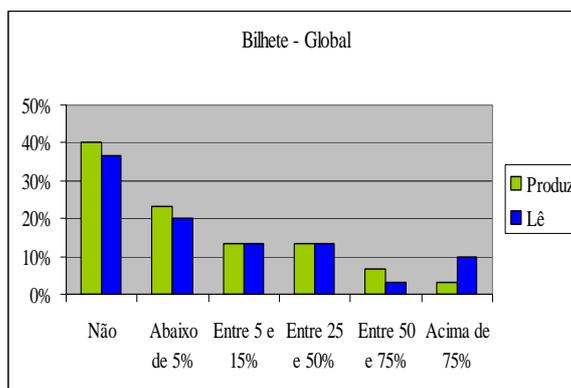


Gráfico 10

5.3.5 Informativos impressos

Arrolamos sob este rótulo todo tipo de comunicação recebida periodicamente pelos funcionários das empresas pesquisadas cujo propósito seja manter o funcionário informado acerca de assuntos e fatos diretamente relacionados a sua atividade profissional, ao mundo corporativo, sindical, além de informações culturais, projetos sociais, investimentos, entre outros. Assim gêneros como boletins, revistas, jornais, encartes, panfletos, constituem o enfoque desse item.

Toda empresa produz esse tipo de comunicação que se estende desde a missão da empresa – afixada em pontos visíveis – a tabelas (financeiras, esportivas) e até mesmo campanhas diversas.

Em E-3, a produção de boletins é diária o que mobiliza não só a equipe da ASCOM como todos os funcionários da empresa; Os textos são curtos e devem refletir os interesses dos envolvidos; a linguagem é bem cuidada, mas o estilo é menos formal que o boletim técnico.

O boletim técnico disponibiliza informações mais direcionadas para o desempenho profissional dessa comunidade. O tema em pauta no boletim coletado(30/05/2003): *Rotulagem em unitizadores* representa bem a questão discutida por Swales(1990) acerca da comunidade discursiva, na qual existe um vocabulário compartilhado por seus membros, capaz de, ao mesmo tempo, identificar a comunidade em questão como excluir aqueles que dela não fazem parte. No caso, inutizadores são equipamentos de logística cuja função é transformar uma determinada quantidade de coisas em apenas um elemento que pode ser monitorado. Assim, uma quantidade de quinhentas cartas, por exemplo, pode ser transformada em um único pacote sendo este objeto de monitoração após o processo de rotulagem.

Pela própria natureza desses gêneros, a produção é pequena em relação à leitura como mostra o gráfico 11.

Global													
Informa tivos impres sos	Total	Não	Abaixo de 5%	Entre 5 e 15%	Entre 25 e 50%	Entre 50 e 75%	Acima de 75%	Não	Abaixo de 5%	Entre 5 e 15%	Entre 25 e 50%	Entre 50 e 75%	Acima de 75%
Produz	30	53%	17%	0%	17%	7%	7%	16	5	0	5	2	2
Lê	30	17%	10%	20%	23%	10%	20%	5	3	6	7	3	6

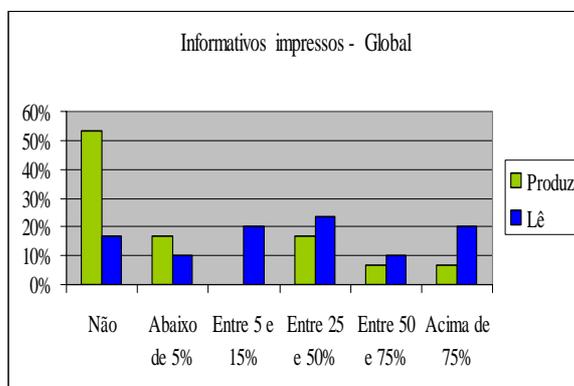


Gráfico 11

Sobre a aceitação desses gêneros na chamada era digita, registramos opiniões contraditórias nas comunidades visitadas. Houve informante que assegurou não ler nem produzir nada que não circule através da rede, acredita ser um desperdício de dinheiro com impressão, pessoal, material, etc, em sua opinião ninguém lê, no entanto se as informações chegassem de forma estimulante através da rede todos acabariam lendo. Contrariamente a esse depoimento, outro informante afirma não ler nem produzir nada através do uso do computador; prefere suas anotações e a comunicação face a face.

5.3.6 Carta profissional

Definida como um instrumento semi-oficial, eficaz no estabelecimento de relações entre as empresas, as cartas comerciais (ou profissionais) têm como características precisão e objetividade, uso de uma linguagem polida e agradável, sua apresentação é formal e possui valor jurídico(cf. Cunha e Matos,1994:17).

A carta profissional, em virtude da CMC, tem uma frequência de produção e leitura bastante baixa, no geral 50% dos informantes não produzem e 40% não lêem cartas dessa natureza, o que confirma os dados discutidos no gráfico 5(p 73). Apenas um informante (da área de direito de E-3) produz e lê esse gênero numa frequência acima de 75%. O maior índice aponta uma frequência de produção e leitura abaixo de 5%. Vejamos a compilação dos dados através do gráfico 12.

Global													
Carta Profissional	Total	Não	Abaixo de 5%	Entre 5 e 15%	Entre 25 e 50%	Entre 50 e 75%	Acima de 75%	Não	Abaixo de 5%	Entre 5 e 15%	Entre 25 e 50%	Entre 50 e 75%	Acima de 75%
Produz	30	50%	17%	7%	20%	3%	3%	15	5	2	6	1	1
Lê	30	40%	27%	10%	10%	3%	10%	12	8	3	3	1	3

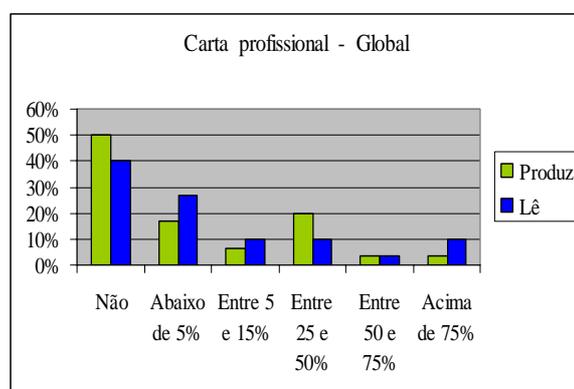


Gráfico 12

No exemplo 11 (p 90), é possível verificar uma carta originária da ASCOM (Assessoria de Comunicação – órgão responsável por toda

comunicação destinada a entidades externas), assinada pelo então diretor regional.

Nesse documento, os elementos constitutivos do gênero estão todos presentes como rege o manual: cabeçalho: identificando a empresa remetente; a numeração, seguida do ano vigente, separado por barra, junto à margem esquerda (Carta 0460/2002); procedência (ASCOM/DR/PE); nome e endereço do destinatário; a referência é opcional; invocação ou vocativo (*Prezado Senhor*); o texto de redação simples, clara, objetiva e concisa, conforme descrito abaixo:

Exemplo 11(E-3)

Timbre da empresa	
Carta (número/departamento)	Recife, 04 de janeiro de 2003
Ao	
(órgão)	
Att: Sr. XXXXXXXX	
(Endereço)	
Prezado Senhor	
Informamos que o seu pedido de exposição de arte em nossas instalações está autorizado, devendo V. Sa em contato com a nossa Agência Filatélica, localizada no (endereço).	
Informações adicionais poderão ser obtidas por meio do telefone xxxxxxx, com Fátima Guedes e Maria da Silva.	
Atenciosamente	
Assinatura /Cargo	

5.3.7 Circular

Cunha e Matos (1994:22) definem esse gênero como um instrumento utilizado por um órgão ou por uma empresa para se dirigir a vários outros órgãos ou empresas ou ainda a várias pessoas sobre um assunto de interesse geral. Também são características desse tipo de texto a linguagem polida, a precisão e objetividade.

A carta circular, de acordo com o manual de comunicação de E-3 obedece a uma numeração que deve ser renovada anualmente garantindo assim uma rápida identificação em caso de necessidade de consulta e arquivamento. Ela deve indicar a procedência, junto à margem esquerda, abaixo da numeração e deve ser dotado de clareza, concisão e correção, cortesia, diplomacia, objetividade, simplicidade. O manual ressalta ainda que “é importante ter em mente que a redação de serviço é uma comunicação formal que espelha a imagem do órgão que a emite, refletindo as características daqueles que o integram”.

Esse tipo de comunicação em sua forma canônica circula minimamente nas três empresas, conforme demonstra o gráfico 13(p.94).

Em E-1, 100% dos entrevistados informaram não manter contacto com esse tipo de texto, os funcionários de E-2 apresentaram faixas de usos variando entre 5% e 15% com apenas uma pessoa marcando a faixa de 25 e 50 %. Explica-se: tais pessoas compreenderam tratar-se das comunicações enviadas por *e-mails* com o mesmo objetivo das antigas circulares, uma vez que naquela empresa a circulação de papel quase não mais existe. Em E-3, esse comportamento já muda um pouco, como informam os manuais e a prática comprova, a comunicação entre setores internos ainda registra o uso de cartas-circulares. Vejamos um exemplo do uso desse gênero em E-3.

Exemplo 12(E-3)

Logomarca da empresa

Do: *Cargo e departamento*

Ao: *Cargo e departamento*

Numeração da CI

Assunto: Lançamento de carimbo comemorativo para Ouricuri

Recife, 5 de março 2003

O município de Ouricuri, no sertão do estado, estará completando, em maio do próximo ano, 100 anos de emancipação política, estamos planejando grandes comemorações para festejar tal evento.

Dentre as comemorações, a prefeitura daquela cidade pretende lançar um *carimbo comemorativo*, para o que pede a colaboração (da empresa).

Em vista disso, pedimos verificar a possibilidade de concessão do carimbo solicitado, a título de **cortesia**, a fim de que aquela municipalidade possa cumprir a programação estabelecida, abrilhantando, assim, os seus festejos.

Atenciosamente,

Nome

Cargo

“ QUALIDADE NÃO SE CONQUISTA COM DESPERDÍCIO”¹³

Se considerarmos várias comunicações coletadas em E-1, notamos que os elementos constitutivos do gênero são mantidos nos textos citados. Assim, temos comunicações destinadas aos empregados relacionados no destinatário; o local e a data são fornecidos pelo programa. A explicitação do assunto é também uma exigência do programa e ao final do texto há um fecho e assinatura eletrônica, na qual são fornecidas todas as informações

¹³ Frase vencedora do concurso naquele período.

acerca do produtor do texto: função, local de trabalho, telefone e endereço eletrônico. Vejamos o seguinte exemplo.

Exemplo 13(E-1)

From: Medrado, José
Sent: Tuesday, September 24, 2002 11:09 AM
To: XXXXX..... (449 interlocutores diferentes)
Subject: BBP Aratu – IMPORTANTE
Importance: High

Pessoal,

Com as mudanças exigidas pelo DMS estaremos migrando a partir de 29/09/2002 o banco de dados do XXX de Aratu para o novo serviço de YYYYY, no seguinte endereço:

(endereço eletrônico)

A partir de então, favor ajustar o banco de dados para a leitura e gravação no novo endereço, pois o antigo endereço será eliminado.

Atenciosamente,

Assinatura eletrônica

Entretanto, nem sempre o texto é curto. Algumas vezes um único texto pode chegar a duas páginas. Outras vezes, a utilização do recurso de encadeamento de mensagens originais que deflagraram o texto pode atingir um total de quatro páginas. Como trataremos mais adiante da questão da extensão do *e-mail*, não insistiremos nesse assunto.

Por se tratar de uma empresa multinacional, são comuns mensagens escritas em inglês em E-1, o que provocou alguns problemas para aqueles

funcionários que não dominavam o idioma, uma das causas apontadas como problema de comunicação no item 18 do nosso formulário. Atualmente, esse problema foi minimizado com o auxílio do departamento de comunicação que se responsabiliza pela tradução de textos de natureza circular. Vejamos os dados que ilustram essa realidade.

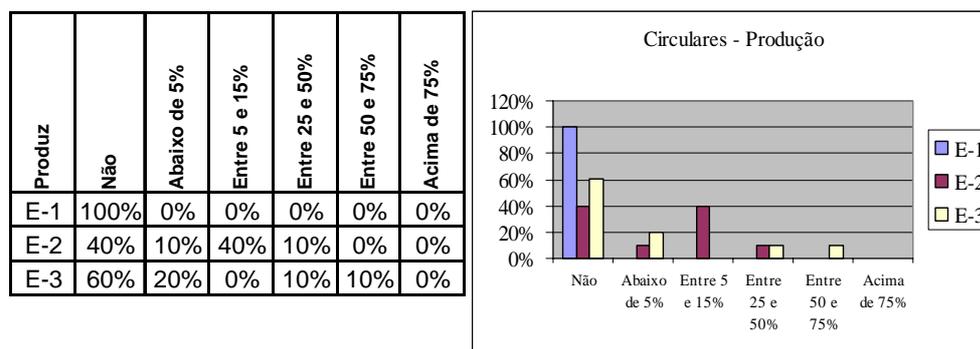


Gráfico 13

5.3.8 Reuniões presenciais

Abarcamos dentro desta classificação todas os eventos em que a presença física é exigida. Assim, comunicações presenciais abrangem eventos como palestras, reuniões de equipes, cursos, minutos de segurança, reuniões para passagem de turno, entrevistas, etc. Lamentavelmente não faz parte do escopo deste trabalho gravações de textos orais, o que demandaria um trabalho mais complexo. Por esse motivo, as considerações em torno do uso desses gêneros serão feitas através do gráfico 14.

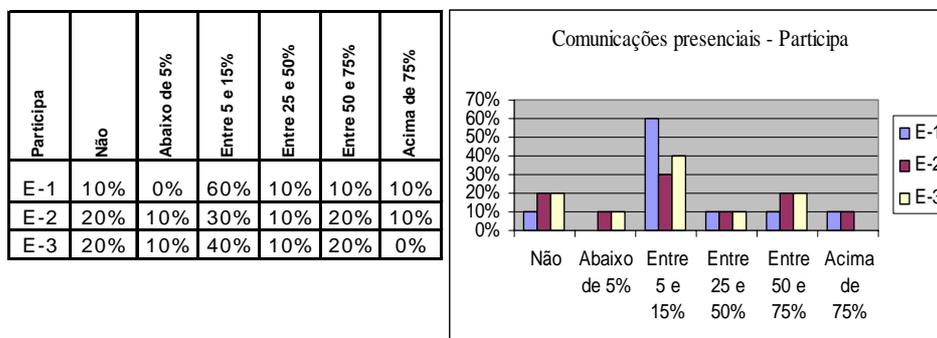


Gráfico 14

Como podemos perceber com o auxílio do gráfico acima, em E-1 esse tipo de prática discursiva é bastante difundida em todas as faixas superiores a 5%, atingindo o patamar de 60% até os 15% da atividade profissional dos informantes, atingindo faixas mais elevadas para os outros informantes. A mesma tendência pode ser percebida em E-2. Em E-3 a faixa acima de 75% não foi apontada pelos informantes. Associada à informação de 20% não praticarem ou não participarem desse tipo de evento, percebemos uma prática inferior dessa modalidade em relação às duas outras empresas privadas.

Outro aspecto a ser considerado é o fato de haver entre os informantes das três instituições funcionários ligados à área operacional. Suas atividades não permitem o afastamento para participação em tais eventos. Trabalham em turnos que diferem do pessoal do turno administrativo. A única reunião da qual participam é no início do turno para a discussão sobre as tarefas em andamento ou quando reuniões de outra natureza são programadas para horários diferenciados. Dessa forma, somos levados a considerar que a participação dos demais funcionários (especialmente das duas empresas privadas) nesse tipo de evento comunicativo seja superior ao que foi registrado.

5.3.9 *E-mails*

Diante desses gêneros, há quem suponha ter havido uma total degradação das normas de textualização. No entanto, devemos considerar que essa nova forma de produção textual, dotada de natureza híbrida, traz algumas características próprias da conversação face a face e como tal obedece a um esforço cooperativo para minimizar possibilidades de incompreensão, conforme defende Grice (1979).

Parece-nos que as máximas estabelecidas pelo autor em *Lógica e conversação* são inteiramente aplicáveis ao atual processo de produção de *e-mails*, principal forma de troca de informações nas comunidades pesquisadas. Assim: ser informativo na medida certa (máxima de quantidade); ser sincero (máxima de qualidade); ser relevante (máxima de relação) e finalmente a exigência de clareza (máxima de modalidade) parecem ser pressupostos obedecidos amplamente nas trocas comunicativas que compõem o nosso corpus. Além disso, aspectos como conhecimento compartilhado, audiência e propósito comunicativo compõem o quadro sócio-cognitivo capaz de garantir a construção do sentido objetivado no processo de produção textual.

Entretanto, outros aspectos devem ser considerados na tentativa de definição desse gênero emergente que juntamente com outros recursos da CMC transformou a interação social (cf. Jonsson: 1997). É com base nas interações registradas através dos *e-mails* coletados que pretendemos contribuir com os estudos citados para a identificação dos elementos que o constituem como tal.

Para alcançar tal propósito é relevante considerar a advertência feita por Marcuschi (2002) ao se referir à cautela necessária ao estudo de gêneros emergentes em meio digital, como é o caso do *e-mail*. Concordamos com o autor, uma vez que estamos cientes da condição de analisarmos aspectos que muitas vezes podem estar relacionados às limitações tecnológicas.

Exemplo disso foi a dificuldade sentida no momento em que deveríamos nos referir ao *e-mail* como gênero ou como suporte, durante a pesquisa *in loco*. Expressões como “enviei por *e-mail*”, “recebi por *e-mail*”, “segue via *e-mail*”, etc levavam-nos a uma analogia com a caixa postal em que um endereço é disponibilizado pelo correio para que para ali possa ser enviado todo tipo de comunicação, desde panfletagem, cartas pessoais, comerciais, anônimas, currículo, etc. Nessa condição, cabe ao dono do endereço postal apenas coletar tais comunicações. Aos remetentes resta a incerteza da leitura ou não da mensagem.

A confusão instalou-se ao ler o manual de comunicação de E-3 que regulamenta o *e-mail* como outro instrumento de comunicação qualquer, como a carta, o ofício, entre outros, devendo o texto ser escrito como os demais instrumentos de comunicação.

Entretanto, a definição como *correio eletrônico* provoca uma aparente contradição que não se sustenta no momento em que observamos que o *e-mail* vem se instituindo como um gênero autônomo, reconhecido facilmente tanto pelos elementos disponibilizados pelo *software* quanto pelo uso.

Algumas dessas características foram apontadas por Assis (2002), em seu estudo comparativo entre *e-mails* particulares e comerciais. São elas:

- Há, na correspondência eletrônica, elementos pré-fabricados supridos pelo próprio *software*: data, horário e “endereço” do emissor.
- O *software* não inclui a informação do *local* de procedência; usualmente, também o escritor não informa esse dado.
- Geralmente, não há uma *assinatura* propriamente dita, mas normalmente aparece a identificação do *nome* do remetente, mesmo que este já esteja claramente posto no endereçamento suprido pelo programa.
- Ausência do vocativo
- Uso de outras semioses (*emoticons*)
- Texto breve, mas completo.

- Poucas abreviações (o item normalmente abreviado é *vc*, por *você*); as poucas abreviações podem estar relacionadas com a produção do *e-mail* por escritores de alto nível de escolarização/letramento e com a faixa etária do produtor.
- Relaxamento quanto à forma: não há grandes cuidados com a ortografia; os enunciados e até os nomes próprios se iniciam com letras minúsculas, evidenciando a pressa e o menor esforço na produção.

Ao analisarmos os *e-mails* do nosso *corpus*, destacamos os seguintes pontos distintivos daqueles apontados por Assis:

- Apesar de o *software* não oferecer a informação sobre o *local* de procedência esse dado é implicitamente obtido a partir da identificação do produtor da mensagem; usualmente, o escritor informa esse dado ao final da mensagem em sua assinatura eletrônica.
- A assinatura eletrônica, por sua vez, pode ser considerada um gênero à parte dentro do *e-mail*. Normalmente, os usuários criam suas próprias assinaturas eletrônicas contendo elementos que o identifiquem no âmbito profissional.
- Presença de vocativo, embora, como demonstraremos mais adiante, não haja obrigatoriedade no uso desse elemento;
- Não é comum o uso de *emoticons* em comunicações empresariais.
- Conforme constatamos, não há na produção de *e-mails*, grande preocupação estética sendo a ortografia prejudicada muitas vezes pela pressa na digitação do texto conforme podemos constatar no exemplo 23 (p. 114): “*Desconsidere o rpimeiro*”. Entretanto, detalhes como este não afetam a comunicação já que esse aspecto é levado em conta no ato da leitura.
- A presença de abreviações (Sds ou sds: saudações; *fyi: for your information*; *asap: as soon as possible*) é muito comum nesse tipo de texto.

- A despeito de se intuir que os textos profissionais são normalmente mais elaborados que os de natureza particular, alguns *e-mails* podem ter um tom bastante informal, como o exemplo 23, acima citado.
- Algumas vezes, o uso de palavras em negrito ou caixa alta pode ser usada em *e-mails* profissionais. Esse recurso por vezes é usado para chamar atenção de um determinado item, denunciar urgência, etc, dificilmente poderia significar gritos conforme consta em estudos sobre *e-mails* particulares. Tal prática contrariaria os preceitos da nova gestão empresarial.

Além desses aspectos, consideraremos para efeito de análise do gênero *e-mail* os parâmetros utilizados por Medrado *et alii* (2003) os quais representam uma síntese das propostas de análise desenvolvidas por Marcuschi(2002) e Assis(2002).

As autoras selecionam para as suas análises os itens: extensão do texto, arquitetura textual, número de participantes, propósito comunicativo, variação tópica e estratégias de oralidade.

Quanto ao primeiro item, Medrado *et alii* optam pela contagem do número de linhas para a determinação da extensão do texto. Procedendo dessa forma, podemos construir o seguinte quadro:

Quadro 4

EXTENSÃO DO TEXTO	<i>e-mail</i>
Até 5 linhas	26
De 6 a 10 linhas	05
De 11 a 20 linhas	01
Mais de 20 linhas	05

Os dados acima corroboram os resultados obtidos por Medrado *et alii*, quando estas afirmam que a produção de *e-mails* na prática profissional não é regulada por um tamanho padrão. Como podemos ver a maior concentração encontra-se na primeira faixa (até cinco linhas), no entanto, *e-*

mails considerados longos(acima de 20 linhas) também foram registrados. Abaixo, transcrevemos alguns *e-mails* classificados na primeira faixa:

Exemplo 14(E-1)

From: O, V.
Sent: Segunda-feira, 28 de janeiro, 2002 16:08
To: K, N.
Cc: C, G.
Subject: FW: Botas de Segurança para eletricitas e para operadores que fazem liberações elétricas em CCM's

K,

Precisamos discutir e definir este EPI. Uma das idéias que me ocorre é estabelecermos uma bota parecida com a que utilizamos na área de células da planta-C.

Sds

Ass. Eletrônica

-----Original message-----

From: C, G.
Sent: Segunda-feira, 28 de janeiro, 2002 16:24
To: O., V. ; K.,M.
Subject: FW: Botas de Segurança para eletricitas e para operadores que fazem liberações elétricas em CCM's

O.,

Se você precisar de mais parâmetros, informações sobre este assunto, eu também pertenço ao time global de Equipamentos de Proteção Individual, então posso fazer uma consulta sobre o que se está utilizando nos Estados Unidos.

(...)

Sds,

Ass. Eletrônica

-----Original message-----

From: K., M.
Sent: Quinta-feira, 31 de janeiro, 2002 10:22
To: C., G.; O., V.

Cc: A., A; A,.A; M,.M.; O., V.; (...)
Subject: FW: Botas de Segurança para eletricistas e para operadores
 que fazem liberações elétricas em CCM's

V.,

Me parece que este esclarecimento soluciona a questão: não temos problema com as botas utilizadas especificamente como proteção a eletricidade (botas da área de células) e as demais não possuem partes metálicas no solado ou calcanhar e sim apenas para proteção dos deods, o que é permitido.

Se perdi algo, gritem.

"nothing is more important than safety of our people"

Regards,
 Ass. Eletrônica
 -----Original message-----

From: P., I .
Sent: Monday, February 04, 2002 3:21 PM 10:22
To: B., A.; C., M.; N., C.
Subject: FW: Botas de Segurança para eletricistas e para operadores
 que fazem liberações elétricas em CCM's

Precisamos definir o padrão que adotaremos

(...)

I.
 -----Original message-----

From: N., C .
Sent: Segunda-feira, 4 de fevereiro de 2002 15:52
To: P., I.; B., A.; C., M.
Subject: FW: Botas de Segurança para eletricistas e para operadores
 que fazem liberações elétricas em CCM's

Para evitarmos passeio de e-mail, vamos discutir amanhã.

sds

-----Original message-----

From: P., I .
Sent: Segunda-feira, 4 de fevereiro de 2002 16:49

To: N., C.; B., A.; C., M.
Subject: FW: Botas de Segurança para eletricitistas e para operadores
que fazem liberações elétricas em CCM's

ok

I.

Exemplo 15(E-2)

To: G. (endereço eletrônico)

Cc:

Bcc:

Subject: Gráfico!

G. (apelido):

Segue o gráfico atualizado. Desconsidere o primeiro que te mandei pq as ordens estavam trocadas.

Bjo!

Ass. eletrônica

Exemplo 16(E-1)

From: *on behalf of* P, I.(IL)

To: S, A. (AJ)

Subject: *Declined:* Reunião Sub-time de Manutenção(Correção)

Não poderei participar.

Tanto eu como M. estaremos acompanhando auditoria externa de seguros.

Ass.

Exemplo 17(E-1)

From: B, A. (AI)
Sent: Monday, August 19, 2002 1:48 PM
To: P, I (IL)
Subject: FW: IH Global Methods Database

Ass. Eletrônica

----- Original Message-----

From: G, F. (FS)
Sent: Quinta-feira, 16 de maio de 2002 16:52
To: B, A.(AI); C, M. (MB); C,J(JJB); P,C (AC)
Subject: FW: IH Global Methods Database

Para seu seguimento...

O fluxo de *e-mails*, observado no exemplo 14 (p. 100), cuja transcrição respeita a redação original, demonstra o quão variável é o aspecto em questão. O uso dos recursos copiar/colar, além de outros sobre os quais falaremos mais adiante, possibilita a construção de *e-mails* contendo outros textos, o que acarreta mensagens relativamente longas, é o que ocorre na primeira mensagem do exemplo citado (não transcrita), que utiliza um texto técnico na construção da mensagem esclarecendo sobre um determinado tipo de bota.

Outras vezes, no entanto, observamos *e-mails* contendo apenas expressões breves como *fyi*(*for your information*) para o repasse de uma informação necessária ao conhecimento dos envolvidos na comunicação. Vemos isso no último *e-mail* do exemplo 14, quando uma simples expressão como *ok* finaliza o “*passeio de e-mails*”.

Com base nos *e-mails* transcritos podemos ainda avaliar o segundo critério de análise adotado por Medrado *et alii* que se refere ao número de participantes nas interações. Nessas comunicações, é possível ver uma

pequena variação crescente à medida que consideramos os demais *e-mails* do nosso *corpus*.

Em relação a esse aspecto, observamos que as trocas comunicativas profissionais geralmente partem de uma pessoa para muitas. Dos 37 *e-mails* coletados, apenas 5 são trocadas entre dois interlocutores; 5 partem de um para 3 pessoas; 3 *e-mails* são dirigidos a dois interlocutores, os 24 restantes são comunicações dirigidas a muitos interlocutores (acima de dez). Dentre esses, há um *e-mail* (produzido em E-1) dirigido a 448 destinatários diferentes, destaca-se ainda entre esses, endereços de grupos específicos dentro da corporação o que faz crescer o número de envolvidos nessa comunicação. Noutro *e-mail* contabilizamos 159 destinatários.

Constatamos, respaldados nos dados apresentados, que em ambiente corporativo são raros os casos de mensagens trocadas entre dois participantes, a representatividade maior é de um produtor para muitos interlocutores.

A tônica da atividade industrial é a rapidez na tomada de decisão. Tomar decisão exige um leque de informações constantemente atualizado – função primordial das redes de comunicação nesses ambientes em todas as suas manifestações. O uso do *e-mail* assume projeção por alimentar essa troca de informação em tempo recorde. Nessa perspectiva, tal escolha supera a ligação telefônica, gênero bastante representativo nas comunidades pesquisadas.

Essa preocupação com a informação remete-nos ao terceiro critério adotado para análise do *e-mail*: o propósito comunicativo, tal qual postulado por Swales (1990) já explicitado nas discussões teóricas.

Nas esferas profissionais visitadas, a produção do *e-mail* diz respeito à necessidade de informar e ser informado de forma rápida e eficaz, associada à vantagem de arquivamento da comunicação e envio de uma mesma mensagem para, por exemplo, 448 destinatários distintos e que podem estar em lugares tão distantes quanto possa alcançar o uso da CMC.

Assim, é forçoso concluir que em esfera profissional os *e-mails* produzidos respeitam a um propósito comunicativo informativo. Salientamos que, em E-1, *e-mails* envolvendo questões pessoais, piadas, correntes e outros propósitos não condizentes com a prática profissional são, em alguns casos, motivo de demissão, isso porque acarreta um congestionamento do sistema. A adoção dessa conduta não foi checada nas duas outras empresas.

Para Pierre Bourdieu(2003:9), os instrumentos de comunicação só podem exercer um poder estruturante porque são estruturados. Mas será mesmo que o *e-mail* tem uma estrutura rigidamente estabelecida que o caracteriza como tal?

Talvez o cabeçalho seja, em termos de estrutura, os elementos mais fortemente reconhecidos como determinantes do gênero *e-mail*. No entanto, observamos no material coletado que até mesmo os modelos de cabeçalho disponibilizados pelo sistema podem variar.

Exemplo 18

From:	
Sent:	Monday, August 19, 2002 1:48 PM
To:	
Subject:	

Exemplo 19

From:	
To:	
Subject:	

Exemplo 20

From: Sent: Segunda-feira, 28 de janeiro,2002 16:08 To: Cc: Subject:

Em E-1, três diferentes formas de cabeçalho foram registradas como também diferentes formas de preenchimento dos dados referentes ao local, data e horário. Em E-2, a mesma variação foi registrada.

No entanto, esses não são os elementos considerados por Medrado *et alii* para a análise do que denominam arquitetura textual, cuja completude envolve aspectos como abertura, saudação, mensagem, fechamento e assinatura. Recorreremos aos parâmetros utilizados pelas autoras para a análise dos *e-mails* coletados. O quadro abaixo refere-se a arquitetura textual.

Quadro 5

ARQUITETURA TEXTUAL	QUANT. E-MAILS
Mensagem	05
Assinatura (repasse de mensagens)	01
Mensagem/assinatura	08
Mensagem/ fechamento/assinatura	02
Abertura/mensagem/assinatura	03
Abertura/mensagem/fechamento/assinatura	17
Abertura/saudação/mensagem/fechamento/assinatura	0

O quadro 5 comprova a informação amplamente divulgada de que o gênero *e-mail* guarda semelhanças com o gênero carta. Há uma tendência em respeitar a estruturação desse gênero na produção de *e-mails*, mesmo contando com elementos identificadores e direcionadores disponibilizados pelos programas no cabeçalho. Em ambiente profissional, há uma manutenção desses elementos quando os interlocutores não desfrutam de uma relação mais próxima. Em nosso corpus, dezessete *e-mails* são compostos por um número maior desses elementos adotados como constituintes da arquitetura textual. Boa parte dos autores opta apenas pela colocação da mensagem e da assinatura, conduta explicável em comunidades em que a rapidez na comunicação é a tônica do processo. Encontramos também casos em que houve apenas um repasse de mensagem, nesse caso apenas a assinatura foi usada (exemplo 15; p. 102). Como já afirmamos acima, a assinatura eletrônica tem sido usada com maior frequência: apenas em oito *e-mails* não consta esse recurso. Também não registramos o uso de saudação (olá, tudo bem, etc) o que caracterizaria a produção desse gênero nas comunidades estudadas como incompleta (cf. Medrado *et alii*).

Da mesma forma que há uma grande variação nos aspectos analisados, o estilo e tamanho de letras na escritura dessas mensagens também sofrem grande variação. Assim, em nosso *corpus* verificamos *e-mails* escritos em letras de diversas formas e tamanhos distintos.

Outro aspecto a ser analisado diz respeito ao tópico discursivo. Observamos que normalmente cada comunicação trata de um assunto por vez, aquele especificado no cabeçalho. Não registramos mudança de tópico nos 37 *e-mails* analisados. Esta constatação confirma mais uma vez os estudos de Assis (2002) e Medrado *et alii* no que se refere a *e-mails* comerciais.

Quanto aos aspectos relativos às marcas de oralidade presentes nos *e-mails*, apresentamos a seguinte apreciação: dos trinta e sete *e-mails*

analisados apenas dois trazem marcas de oralidade explícitas, ambos descritos e analisados a seguir.

Exemplo 21(E-2)

To: S. S. (endereço eletrônico)
Subject: Ata reunião – Relatório CICE

Como é S., como vai nosso Relatório?

O que está faltando?

Quero apresentar na próxima quarta-feira à Diretoria o que a CICE está fazendo (é bom para fortalecer algumas de nossas demandas).

Caia em campo URGENTE, ok?

Grata,

Ass. eletrônica

Exemplo 22(E-2)

To: Todos Cabo
Cc: xxxxxxxxxxx/xxxxxxxxxxxx/xxxxxxxx
Subject: Auditoria da DNW

Pessoal

Ontem à tarde tivemos a reunião de encerramento da auditoria da DNW e com base nos comentários dos auditores, quero parabenizar a todos da equipe do Cabo pelos resultados obtidos.

Acho que é a primeira auditoria integrada dos três sistemas de gestão (qualidade, meio ambiente e segurança e saúde ocupacional) na qual só tivemos uma única observação no sistema de segurança e saúde ocupacional. Acho até que poderia não ter sido lavrada, conforme comentado pelos próprios auditores. Mas foi muito bom e importante para todos nós, ouvir dos auditores que os cuidados com a planta melhoraram, que as instalações estão cada vez mais bem cuidadas, que o foco no cliente é percebido em todas as áreas da planta desde a alta

administração até o chão de fábrica, que a gestão à vista demonstra a melhoria contínua em diversos indicadores o que é requisito forte, junto com o foco no cliente, da nova versão da ISSO-9001:2000, que a equipe está comprometida, enfim que eles gostaram muito do que viram.

Esta é mais uma prova de que estamos no caminho certo. Como sempre dissemos, ainda há muito para fazer (ainda bem!!!) mas vamos manter esta postura, esta vontade determinada de acertar e de sermos melhores em tudo. Isto é muito importante para a nossa planta, para a nossa empresa e para todos nós.

(assinatura)

(departamento)

Podemos perceber no primeiro texto a cobrança por parte da autora da mensagem, de uma resposta a um assunto por eles compartilhado. A linguagem usada é bastante próxima da oralidade, inclusive com o uso de marcadores conversacionais (“como é...”). O tom é leve embora ponha em negrito a palavra urgente. A autora do texto usa a temática da bola (“caia em campo...”) numa estratégia para provocar uma maior aproximação com o seu interlocutor. Podemos explicar dessa forma porque durante a experiência pudemos perceber que a temática da bola era recorrente nas idéias desenvolvidas por esse funcionário.

No exemplo 21 (p. 108; *e-mail* produzido pelo líder de E-2), a mesma conduta pode ser observada. A partir da análise desse documento faremos uma rápida revisão de tudo o que afirmamos até aqui.

Verificamos, no referido texto enviado a todos os funcionários de E-2, semelhanças com o gênero carta. Os dados pré-dados pelo programa situam o leitor em relação ao emissor da mensagem, data, horário e os demais participantes nessa interação. A abertura (ou vocativo) é destituída de formalismo. A escolha do lexema *pessoal* tem sido uma forma muito comum de iniciar uma comunicação em ambiente profissional, dos 20 *e-mails* contendo abertura, 5 apresentam essa forma. Outras aberturas

direcionadas a múltiplos destinatários: *Time*, *Senhores* e outras em língua inglesa (*Folks*, *All Empllyees*, *To all*, etc).

A forma *Senhores* foi observada apenas em um *e-mail*. A justificativa para tal escolha é que a mensagem destinava-se a pessoas externas à fábrica.

Voltando ao exemplo 22 (p. 108), observamos que o autor usa uma linguagem adequada para uma comunicação desde “a alta administração” até o “chão da fábrica”. O estilo mais leve marcado pelo uso de recursos expressivos como excesso de exclamações para enfatizar a mensagem de parabéns e comentários em tom descontraído denota o seu estado de espírito. É o que se pode perceber na expressão escrita entre parênteses “*ainda bem!!!*” em que a preocupação demonstrada com a manutenção do emprego para todos é um forte argumento em favor do líder.

Numa perspectiva estrutural, é possível perceber a falta de preocupação com a estética do texto. O alinhamento à direita não existe, como também não há marca de início de parágrafo. As idéias são jogadas todas de uma só vez como para tornar menos enfadonha e mais dinâmica a leitura. Não há fechamento e a assinatura encerra a comunicação com a indicação do departamento de origem da mensagem.

O texto, composto por apenas três parágrafos, tem como propósito comunicativo informar aos funcionários o resultado da auditoria ocorrida na fábrica cujos resultados satisfatórios são motivo de congratulações a todos.

O tamanho da mensagem (16 linhas) não está entre os mais curtos como é mais comum nesse gênero, ainda assim o tópico é único e atende perfeitamente ao propósito pretendido: informar acerca do resultado da auditoria na planta.

Apesar de não ser este o caso, é comum *e-mail* remetendo a outros textos através de recursos tecnológicos tais como: *shortcut*, *zip* ou *personal folders*¹⁴.

No exemplo 21 (p. 108), a autora disponibiliza, através de um ícone específico, o acesso à leitura da ata a que se refere no corpo do texto; no exemplo 13 (p. 93) há uma remissão a um gráfico; num outro *e-mail*, a utilização de três diferentes ícones permite o acesso a três documentos distintos para a completude da informação solicitada.

Diante dessa situação, impõe-se um questionamento: afinal os parâmetros considerados para a análise de *e-mails* são válidos para os casos citados? Como contabilizar o número de linhas, participantes, a questão tópica, a comunicação continua sendo assíncrona no último exemplo? A dificuldade em analisar mensagens remetendo a outros textos ou documentos, entendidas como hipertextos, foi sentida por Ilana Snyder(1997, *apud* Marcuschi:1999) que afirmou: “o hipertexto altera as experiências associadas com a escrita, a leitura e a textualidade, torna-se problemático descrevê-lo em termos tão estreitamente ligados à tecnologia impressa”. Marcuschi(*op. cit*) defende que o hipertexto é...

“ uma forma de *organização cognitiva e referencial* cujos princípios não produzem uma ordem estrutural fixa, mas constituem um conjunto de *possibilidades estruturais* que caracterizam ações e decisões cognitivas baseadas em (séries de) referências não-contínuas e não-progressivas.”

Apesar de instigantes, ressaltamos-nos desse tipo de análise, o que certamente exige um estudo interdisciplinar e um tempo superior ao que dispomos nesse momento.

¹⁴ São recursos comumente usados para evitar uma sobrecarga na memória permitida por *e-mail*. Assim, o *shortcut* é usado para pessoas que têm acesso a determinadas pastas, a opção *zip* compacta os documentos, mas não é muito eficiente para todo tipo de documento, porém tem como vantagem o fato de poder ser enviado para todas as pessoas. Já o *personal folder* é um diretório criado para grupos específicos aos quais são enviados documentos mais pesados.

O estudo do *e-mail* envolve especialmente a controvérsia quanto ao uso das modalidades oral e escrita da língua, essa mescla das modalidades de comunicação certamente foi um fator importante para a sua disseminação em todas as esferas de atividade, obviamente não desconsiderando os recursos tecnológicos envolvidos na questão. Em relação a esse aspecto, o *e-mail* é considerado um gênero híbrido contendo características tanto da fala quanto da escrita (acima considerado um aspecto contingencial).

Essa natureza híbrida do *e-mail* é apontada por Alves (2001) que em seu estudo busca analisar as semelhanças e estratégias próprias do discurso oral na produção de *e-mails*. A autora cria um quadro de traços mais comumente apontados como distintivos das duas modalidades para provar que alguns são encontrados no *e-mail* o que prova a sua natureza híbrida. Veja o quadro.

Quadro 6

ORAL	ESCRITA
Tendência para o diálogo;	Tendência para o monólogo;
Utilização conjunta de elementos verbais, prosódicos e não verbais;	Depende mais estritamente do sistema verbal;
É mais econômica e mais alusiva do que a escrita;	Utiliza sinais de pontuação para tentar dar conta, ainda que parcialmente, dos significados veiculados pelos elementos prosódicos;
Interação mais direta, com a presença dos parceiros;	Produção individual, solitária, ausência dos leitores;
Produção e recepção costumam coincidir no tempo e no espaço;	Tempo de produção é diferente do tempo de recepção;
Não se pode apagar o dito;	Pode-se apagar o escrito;
Não se pode consultar para prosseguir a fala;	Pode-se consultar fontes;
As correções são públicas e podem vir	As correções são privadas e não

do próprio ouvinte;	atingem o leitor;
O falante pode observar seu interlocutor e acompanhar as suas reações;	O escritor não pode observar o seu leitor diretamente;
Dispondo de um ambiente referencial comum, falante e ouvinte podem dispensar a especificação de certas informações;	Na falta de pistas do contexto, é preciso deixar todas as informações no texto escrito;
A organização textual exibe maior frequência de repetições, elipses, redundâncias, anacolutos, autocorrekções, marcadores conversacionais (é, bem, né, então, certo, aí...).	A organização sintática é mais complexa tendo em vista a necessidade de compensar a falta de referentes situacionais.

Fonte: Alves(2001)

Do quadro acima, podemos destacar algumas características encontradas no exemplo 14(p. 100-102) que corroboram as intenções de Alves(2001:132). Assim, tendência para o diálogo é o que podemos perceber numa rápida leitura das mensagens trocadas no anexo citado, no qual o tempo de troca não chega a atingir vinte minutos, num menor tempo. Entretanto, não é apenas esse imediatismo que determina a impressão de diálogo, mas sim o recurso de encadeamento de mensagens que, ao ser lida conjuntamente, empresta esse caráter dialógico.

Quanto ao *tempo de produção ser diferente do tempo de recepção*, uma característica da modalidade escrita que foi reduzido infinitamente no meio virtual, mas como vimos no parágrafo anterior, ainda não é possível uma comunicação em tempo real, pelo menos no que se refere ao gênero em foco.

Outro item comum ao *e-mail* e ao texto escrito é que nele *é possível consultar fontes* na produção de *e-mails*, o que é comprovado no primeiro *e-mail* do exemplo citado, em que a autora transcreve a fonte na qual se

sustenta para defender o seu posicionamento diante do problema em pauta. No entanto, agindo assim ela ainda *não pode observar o seu leitor diretamente*, olhá-lo no olho, perceber suas reações.

Muitas vezes *dispondo de um ambiente referencial comum, falante e ouvinte podem dispensar a especificação de certas informações* Alves(2001); Isso ocorre no texto em análise quando um dos interlocutores escreve: “*Para evitarmos passeio de e-mail, vamos discutir amanhã*”, ao que seu interlocutor finaliza escrevendo simplesmente *ok*.

A transcrição do texto a seguir visa a confirmação da discussão acima. No *e-mail*, o uso de abreviaturas e a brevidade da mensagem fazem lembrar um bilhete, além de representar um nível de envolvimento entre os interlocutores mais estreito que se a mesma mensagem houvesse que ser enviada para um consultor externo, por exemplo. Ainda é perceptível o compartilhamento do conhecimento acerca do tópico tratado. Veja o *e-mail*.

Exemplo 23(E-2)

To: G. A. (endereço eletrônico)

Subject: Gráfico

G.:

Segue o gráfico atualizado. Desconsidere o rpimeiro que te mandei pq as ordens estavam trocadas.

Bjo!

Sobre tais questões, tal como defende Alves(*op cit*) – além de outros estudos , como o de Marcuschi (1994) citado pela autora – Davis e Brewer(*op. cit.*) no capítulo intitulado *Discurso eletrônico: um primeiro olhar*, afirmam que a comunicação eletrônica, escrita em teclado e lida em tela, tem muitas características tanto da fala quanto da escrita. Como a conversa por telefone, ela é transmitida por uma tecnologia que substitui a

comunicação face-a-face (embora atualmente já seja possível inserir textos falados nos *e-mails*); como a carta, a escrita toma lugar das vozes. Em consequência, o discurso eletrônico é uma escrita que geralmente é lida como se fosse falada, como se o emissor estivesse escrevendo falando. Prova disso encontramos no exemplo 14(p. 100-102) quando o autor do terceiro *e-mail* encadeado inicia um parágrafo com pronome oblíquo e letra minúscula além do uso inadequado do pronome demonstrativo (*me parece que êste...*).

Talvez o uso de *e-mails* nas atividades profissionais possa ser justificado pelas características acima apontadas, o fato é que hoje essa forma de comunicação parece ser vital a todos os níveis organizacionais.

Para uma melhor visualização dessa afirmação, apresentamos a seguir análise gráfica desse novo tipo de interação verbal.

Produce	Não	Abaixo de 5%	Entre 5 e 15%	Entre 25 e 50%	Entre 50 e 75%	Acima de 75%	Lê	Não	Abaixo de 5%	Entre 5 e 15%	Entre 25 e 50%	Entre 50 e 75%	Acima de 75%
E-1	0%	0%	20%	20%	30%	30%	E-1	0%	0%	10%	10%	50%	30%
E-2	20%	0%	10%	20%	20%	30%	E-2	10%	0%	10%	20%	10%	50%
E-3	10%	0%	0%	20%	40%	30%	E-3	40%	0%	0%	0%	40%	20%

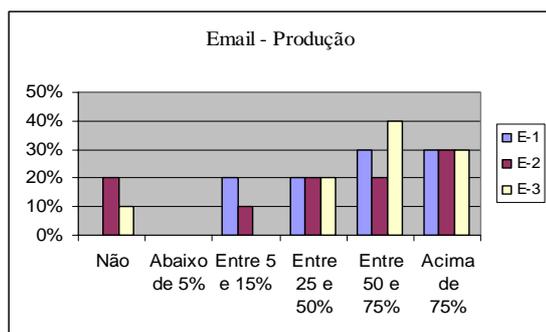


Gráfico 15

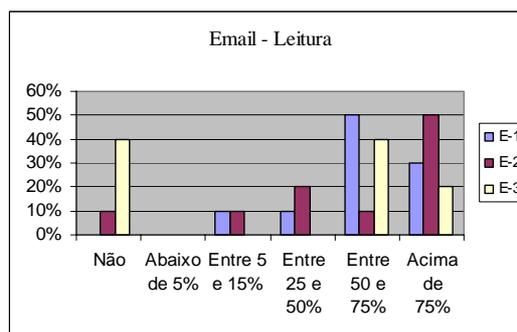


Gráfico 16

Como mostra o gráfico 15, 30% dos informantes de E-1 produzem esse gênero na faixa entre 50 e 75% e 30% numa faixa superior a 75%. A

leitura nessa empresa, nas mesmas faixas, cresce para 50 e 30% respectivamente (cf. Gráfico 16).

Em E-2, há uma dispersão desses valores, conservando, contudo a mesma tendência. O gráfico mostra uma produção maior nas faixas mais elevadas da prática dos informantes. Assim, a produção de 10% dos informantes encaixa-se na faixa entre 5 e 15%; 20% deles produzem entre 25 e 50%; 20%: entre 50 e 75% e 30% produzem acima de 75%. Se considerarmos que os informantes dessa empresa, predominantemente, trabalham na operação e, dessa forma, a queda na produção e leitura seria compreensível já que a sua atuação não requisita tal prática, é possível constatar uma mudança significativa de comportamento enquanto produtores de textos desses profissionais.

A produção de e-mails em E-3, na faixa entre 50 e 75 % supera as marcas das duas empresas privadas (40%) e iguala-se na faixa acima de 75%. Esses dados exprimem a situação de transição em que se encontra a estatal, uma vez que os gêneros considerados tradicionais ainda são largamente produzidos nessa instituição.

A leitura de *e-mails* em E-1 é bastante heterogênea alcançando um índice maior na faixa entre 50 e 75%. Se considerarmos que 30% dos informantes lêem na faixa mais alta (acima de 75%), e mais 20% lêem nas duas faixas inferiores, é forçoso concluir o alto índice de leitura de *e-mails* nessa empresa, já na ex-estatal (E-2) essa leitura cresce em todas as faixas, chegando a atingir o índice de 50% dos leitores situados na faixa acima de 75% da prática de seus funcionários. Contrariamente, em E-3 a leitura desse gênero cai significativamente.

5.3.9.1 Um gênero integrador

Constatamos, através da observação direta e do *corpus* coletado, que o *e-mail* passou a encapsular outros gêneros tradicionalmente constituídos,

como ofícios, circulares, requerimentos, atas, etc. Esses gêneros, nas duas empresas privadas, perderam seus elementos constitutivos, tais como numeração, formas de tratamento, fechamento e, sobretudo o suporte. Mesmo assim, alguns dos nossos informantes registraram as opções referentes aos gêneros tradicionais.

Questionados sobre as razões de tais escolhas, as respostas não variavam muito e todas apontavam para o propósito da comunicação. Ou seja, se a intenção era comunicar a todos os funcionários da empresa, isso caracterizaria uma circular; se a comunicação restringia-se a poucos: um ofício; se havia a necessidade de solicitar formalmente algo, ou algum serviço: um requerimento. Percebemos que em nenhum momento foram citadas as características formais de tais textos ou o suporte, o que parece contrariar a afirmação de Bhatia (1997), de que o aspecto convencional é determinante para a padronização de gêneros textuais. Diante disso, somos tentados a concordar com Swales (1990:58) quando afirma que “o propósito comunicativo é tanto um critério privilegiado e um critério que opera para atingir o escopo de um gênero...”

Tal comportamento corrobora a idéia defendida por Marcuschi (2002b: 20) de que novos gêneros estão sempre ancorados em modelos anteriores, haja vista os *e-mails* transcritos a seguir¹⁵.

Acreditamos que essa ancoragem é necessária para uma fase de transição como a que atravessamos. Entretanto, acreditamos que o usuário que não tenha vivenciado a leitura e produção dos chamados gêneros tradicionais não sejam capazes de construir essa relação.

Exemplo 24(E-1)

From:	S, W.
Sent:	Segunda-feira, 13 de janeiro de 2003
Subject:	Immediate Action plan

¹⁵ Por se tratar de um texto muito longo (duas páginas), optamos em transcrever apenas o primeiro e o último parágrafos.

January 13, 2003

Note: Translations will be available on Global Newslite shortly.

To: All Employees

Last week, I met for two-and-a-half days with the management team to chart our path forward...

(...)

Most of all, please be safe. Safety is always our first priority.

Best regards,
Assinatura eletrônica

Na correspondência acima, observamos semelhanças com o modelo tradicional de carta, inclusive com a colocação da data (*January 13, 2003*), independente do cabeçalho eletrônico já fornecer esses dados, fechamento (*Best regards*) e assinatura (eletrônica) numa clara influência do antigo modelo. Devido ao alcance da mensagem (*All Employees*) e ao propósito informativo, podemos relacioná-la, ainda com a carta-circular. Outras vezes, comunicações rápidas assemelham-se ao bilhete, conforme mostram os exemplos 15 e 16 (p.102). Por vezes, o tom mais formal e respeitoso faz lembrar ofícios ou memorandos. Vejamos um exemplo.

Exemplo 25(E-1)

From: S, A.
Sent: *Monday, December ...*
To: (vários interlocutores)
Subject: Reunião sobre....

Senhores

A fim de dar continuidade às nossas reuniões de avaliação da nova Política de Contratadas (nome da empresa), estamos agendando uma reunião para o dia (data e horário). Na mesma, iremos avaliar como estão as pendências da

reunião anterior e observações do (siglas de programas específicos da empresa).

Contamos com a presença de todos.

D., favor convidar o pessoal da (nomes de duas contratadas).

Sds,

Assinatura eletrônica

Nesse item, oferecemos ao leitor uma discussão ampla acerca dos fatores que propiciaram ao *e-mail* alcançar o lugar de destaque no processo interativo nas comunidades pesquisadas, condição confirmada na análise gráfica. É tempo de prosseguirmos com a avaliação do desempenho dos demais gêneros na prática profissional de nossos informantes.

5.3.10 Ligações telefônicas

Numa perspectiva histórica, podemos afirmar com base em McLuhan(1964:305) que a invenção do telefone foi um incidente no sentido em que as pesquisas desenvolvidas pelo pai de Alexander Graham Bell – Melville Bell – eram direcionadas a criação de um alfabeto visual. Pai e filho estavam empenhados em aliviar a situação dos surdos.

A invenção que imortalizou seu idealizador teria nascido, ainda segundo McLuhan(*op. cit.*:305) da incapacidade de Graham Bell em ler alemão. Isso porque o inventor teria entendido que um determinado pesquisador alemão teria conseguido transmitir vogais pelo fio. Bell acreditou que se prosseguisse nesse campo de pesquisa conseguiria transmitir consoantes. Surge desse equívoco o telefone.

Outra grande coincidência registrada envolve o registro da patente desse invento. Na época(década de 70 do séc. XIX) Elisha Gray e Graham Bell solicitaram registro de projetos de telefone, numa diferença em torno de duas horas entre ambos.

Quando foi inventado, o telefone se destinava a oferecer serviços ao público, paralelamente à telegrafia. Inicialmente houve quem visse nessa tecnologia um forte rival para a imprensa, tal qual alguns afirmam acerca da CMC.

A palavra telefone surgiu em 1840, antes do nascimento de Graham Bell. Era aplicado a um instrumento destinado a transmitir notas musicais através de bastões de madeira. Hoje, o telefone ainda é o meio mais usado nas comunicações tanto pessoais quanto profissionais. Para se ter a noção da importância do uso desse gênero basta observar a sua utilização em bancos, agências de viagens ou mesmo consultórios e clínicas em geral.

De certa forma McLuhan(p.304) postula que a natureza intimista e pessoal do telefone acabou ajudando nas “mudanças psíquicas e sociais... alterando o total de nossas vidas” . Para confirmar tal concepção o autor complementa:

“ a estrutura piramidal da divisão e caracterização do trabalho e dos poderes delegados não pode manter-se ante a velocidade com que o telefone contorna as disposições hierárquicas e envolve as pessoas em profundidade”.

O autor antecipa uma discussão aqui fomentada sobre a mudança nas condutas entre chefes e subordinados em suas palavras: “ qualquer um pode entrar no escritório de diretor por telefone.” Uma característica comum a CMC.

A utilização do telefone na dinâmica empresarial, representa um forte aliado para a dinamização das tarefas. Sem o telefone, seria inimaginável o e-mail, netmeeting, videoconferência, práticas já cristalizadas na atividade comercial.

Além do aspecto participacional considerado por McLuhan, podemos ressaltar as semelhanças com a conversação face a face, tais como:

sincronia, adequação da linguagem vinculada ao nível de envolvimento com o interlocutor, a possibilidade de variação tópica, fragmentação, hesitação, uso de marcas conversacionais, etc.

A chamada telefônica caracteriza-se por uma abertura com o uso da palavra *alô* e diversas formas de encerramento próprias de cada indivíduo.

No tocante às comunidades pesquisadas, o gráfico 17 apresenta o percentual de uso desse gênero na rotina de trabalho de nossos informantes.

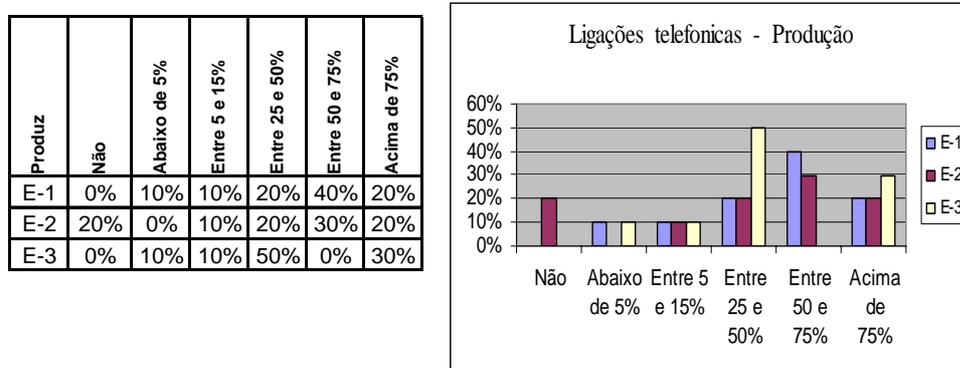


Gráfico 17

A análise do gráfico aponta uma situação quase surreal o não uso de ligação telefônica por dois informantes em ambiente profissional. Um deles trabalha na gráfica, o outro desempenha uma função em que a relação face a face é exigida. No entanto, é difícil supor que essas pessoas não recebam chamadas e solicitações por telefone.

A indicação de uso do telefone em E-1 sofre uma queda pelo fato de contarmos com informantes que trabalham na área da operação da planta e, nessa função, o uso do telefone é bastante reduzido. Como é possível observar, pela mesma razão, E-2 acompanha essa tendência. Porém as demais funções apresentam um uso bastante significativo e espreado do

considerado gênero telefonema. Já em E-3, os informantes são pessoas relacionadas ao trabalho administrativo, o que justifica um uso mais intenso do telefone.

Assim como acontece nos bancos e agências de viagem, também nas comunidades pesquisadas o uso dessa forma de comunicação não foi superado pelo advento de novas tecnologias, como dissemos até foi intensificado. Entretanto, alguns gêneros foram fortemente afetados pela virtualização nas empresas. Vejamos a seguir o que ocorreu com o memorando.

5.3.11 Memorando

Sobre esse gênero Cunha & Matos(*op cit*; p. 31) apresentam a seguinte definição: “Forma de correspondência interna utilizada numa empresa ou repartição pública por chefes e dirigentes”. É empregado para transmitir mensagens breves e menos solenes, tais como consultas rápidas, obter e/ou prestar informações, transmitir avisos, lembrar providências, fazer solicitações. O memorando possui caráter rotineiro, informa as autoras.

Ora, considerando o estudo apresentado sobre *e-mails* e demais recursos tecnológicos disponíveis nas três empresas pesquisadas, é possível inferir que a produção desse gênero atualmente não alcance o mesmo *status* verificado, por exemplo, na virada do século XIX¹⁶. De acordo com Yates e Orlikowski os memorandos “ surgem numa estreita relação com mudanças institucionais, novas exigências, formas de relacionamentos e novas tecnologias” . Aliás, os mesmos fatores que provocaram o surgimento de novos gêneros que os substituíram em sua função comunicativa.

As características apontadas por Cunha & Matos são as seguintes:

- Clareza, simplicidade e objetividade. Por serem papéis internos não comportam fórmulas de cortesias e outras formalidades;

¹⁶ Conforme estudo desenvolvido por J. Yates e W.Orlikowski(1992), in Marcuschi(2002:2).

- Unidade de assunto: não é admissível a mudança de tópico discursivo na produção desse gênero;
- Utilização de modelo já impresso, com formato definido, cabendo ao emissor preenchê-lo.

Se a maioria dos aspectos acima ainda é exigida no atual processo comunicativo empresarial, o que fez com que a produção de memorandos fosse vista como uma prática ultrapassada? Segundo uma secretária-informante, esse gênero representa um passado do qual ninguém sente saudade na esfera profissional. Além disso, o imediatismo e informalidade possibilitados pelo uso do *e-mail* foram fatores importantes para a decadência registrada no seguinte gráfico.

Global													
Memorando	Total	Não	Abaixo de 5%	Entre 5 e 15%	Entre 25 e 50%	Entre 50 e 75%	Acima de 75%	Não	Abaixo de 5%	Entre 5 e 15%	Entre 25 e 50%	Entre 50 e 75%	Acima de 75%
Produz	30	93%	3%	3%	0%	0%	0%	28	1	1	0	0	0
Lê	30	93%	7%	0%	0%	0%	0%	28	2	0	0	0	0

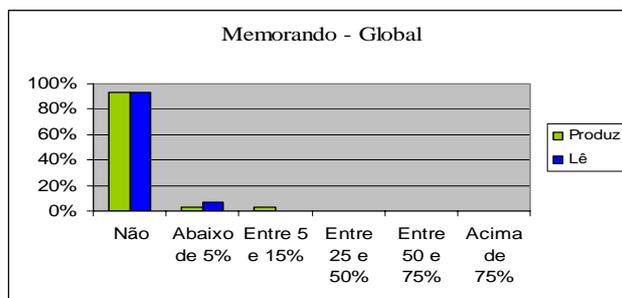


Gráfico 18

A baixa representatividade registrada no gráfico 18 decorre, como já afirmamos anteriormente, de experiências anteriores com o memorando. Os informantes reconheceram no propósito comunicativo de algumas mensagens o gênero em questão. Tendo em vista que 93% dos entrevistados declararam a não utilização desse gênero somos levados a declarar a

iminente extinção do memorando na prática comunicativa dos funcionários das empresas pesquisadas.

5.3.12 Net-meeting

A Conferência Telefônica é utilizada quando a informação visual assim como a verbal são necessárias para o compartilhamento de uma determinada informação envolvendo vários participantes.

Todo participante tem acesso ao conteúdo da reunião (gráficos, planilhas, documentos, textos, etc.) através da tela do computador. A comunicação oral é viabilizada por uma linha telefônica exclusiva para esse evento. Cada tela de computador passa a ser “manipulada” por aquele que conduz a reunião. A mudança de sua tela acontece simultaneamente nas demais. Com o uso dessa tecnologia, é possível compartilhar um determinado documento, a criação de novas planilhas, novas diretrizes, etc com a possibilidade de esclarecimento de possíveis dúvidas em tempo real.

Ainda foram citadas como vantagens nesse tipo de manifestação discursiva:

- ✓ Queda no custo com passagens aéreas;
- ✓ Queda significativa no número de viagens a trabalho;
- ✓ Não há necessidade, em caso de cursos, de deslocar uma grande quantidade de funcionários, o que demandaria uma programação respeitando as agendas de todos os envolvidos.

A dificuldade no uso desse poderoso recurso comunicativo só é considerada em E-1 por alguns funcionários que ainda não dominam inteiramente a língua padrão para esse tipo de evento – o inglês – quando envolve participantes de várias nacionalidades. Um aspecto negativo apontado nesses eventos internacionais é a diferença de fusos horários o que obriga a adequação do participante brasileiro aos demais fusos, de acordo com o solicitante do encontro.

Outras desvantagens citadas ficaram por conta da falta de uma interação face a face e problemas provocados pela necessidade de uso da linha telefônica.

Apesar de todas as vantagens apontadas para o uso desse gênero, os dados abaixo informam ser baixa a sua utilização entre nossos informantes.

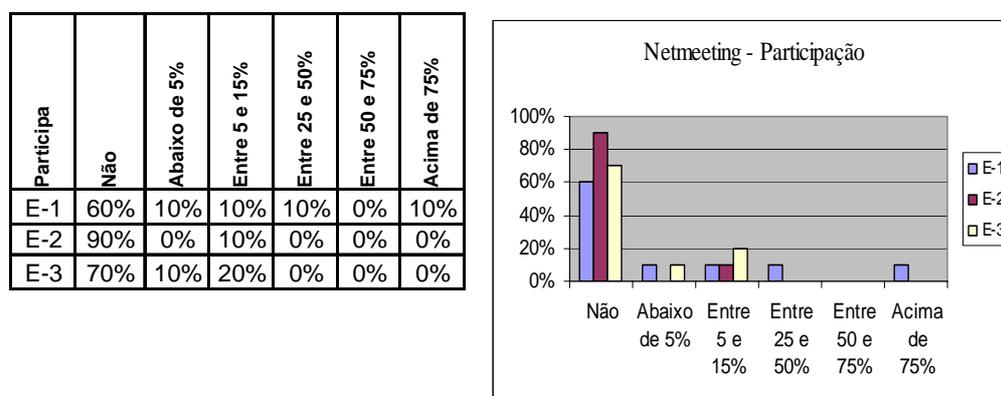


Gráfico 19

5.3.13 Ofício

É um meio de comunicação escrita utilizado pelas empresas para tratar de assunto de interesse público ou particular. Serve para informar, encaminhar documentos importantes, solicitar providências ou informações, convidar para eventos, etc.

A definição desse gênero, segundo Cunha e Matos(*op citi:34*) não se dá apenas pelo formato do papel, mas pelo caráter oficial do conteúdo, devendo o emissor ou receptor, necessariamente, pertencer a um órgão público.

Como no memorando, na produção de ofícios só é permitido tratar um assunto em cada documento. Os elementos constantes da arquitetura textual,

são: cabeçalho; epígrafe que deve conter o número do documento, local e data; vocativo(invocação ou abertura cf. Medrado *et alii*) normalmente a forma usada é *Senhor(a)* acompanhado do cargo do destinatário; mensagem sem limite de extensão; as formas de fechamento mais comumente usadas são: *atenciosamente e cordialmente*; assinatura e cargo.

Transcrevemos a seguir um ofício encontrado em E-3 com o intuito de demonstrar a circulação de textos dessa natureza entre órgãos públicos:

Exemplo 26(E-3)

Timbre de E-1	
Ofício nº xxx/2003 (departamento)	Local e data
Exmo. Senhor,	
<p>Atendendo solicitação do Ofício nº xxxx de xxxx, para realizar cobertura do policiamento no desfile da agremiação “ Clube de Máscara Galo da Madrugada, estamos autorizando (local disponibilizado), conforme o acordado em visita de representante dessa Corporação – (cargo e nome).</p>	
<p>Aproveitamos a oportunidade para solicitar o encaminhamento da relação dos Policiais designados por essa Corporação ao cumprimento dessa atividade.</p>	
<p>Antecipadamente agradecidos, colocamo-nos ao inteiro dispor dessa Instituição, para o que seja necessário.</p>	
<p>Atenciosamente Assinatura completa Cargo</p>	
Exmo. Sr. / cargo/endereço.	

Em seu estudo sobre o gênero ofício, Silveira (2002) atesta a circulação de ofícios entre instituições públicas e privadas. Salientamos, de acordo com o que mostra o gráfico abaixo, uma utilização ínfima deste gênero tal qual as normas de produção do gênero. Como afirmamos no caso de produção de atas, também a produção de ofícios ocorre apenas na interação com órgãos públicos, quando tal conduta é exigida. Em E-1 registramos um único representante dessa forma de comunicação entre a empresa e um órgão público do estado, datado de janeiro de 2002. Em E-2, a declaração foi de que todas as comunicações acontecem via CMC, com as devidas adequações ao meio. No mais, todas as observações acerca da conduta de uma empresa pública, encontradas no estudo citado, foram confirmadas por esta pesquisa.

O gráfico 20 apresenta os percentuais de produção e leitura desse gênero. Os resultados obtidos foram os seguintes.

Global													
Ofício	Total	Não	Abaixo de 5%	Entre 5 e 15%	Entre 25 e 50%	Entre 50 e 75%	Acima de 75%	Não	Abaixo de 5%	Entre 5 e 15%	Entre 25 e 50%	Entre 50 e 75%	Acima de 75%
Produz	30	73%	10%	10%	7%	0%	0%	22	3	3	2	0	0
Lê	30	70%	17%	0%	10%	0%	3%	21	5	0	3	0	1

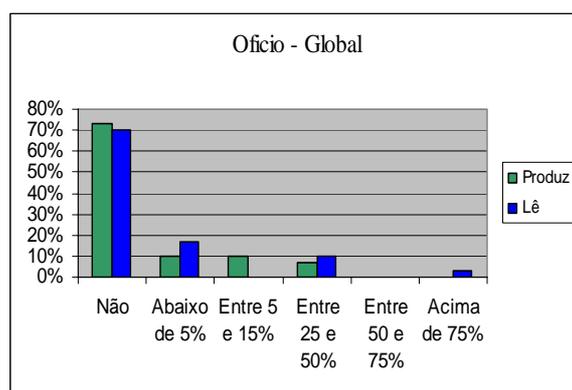


Gráfico 20

Mais uma vez a participação da instituição pública provoca uma representatividade maior dos gêneros oficiais. Há, inclusive, a indicação de uso na faixa percentual mais elevada (acima de 75%), embora seja mínima essa indicação, associada às demais faixas apontadas, torna-se significativo o uso do ofício na instituição referida.

5.3.14 Procedimento

O procedimento operacional é um texto constituído de seqüências tipológicas injuntivas. A produção desse tipo de texto passou por uma mudança significativa nos últimos tempos. Há apenas alguns anos atrás, esse gênero caracterizava-se por ser um texto cujo objetivo era determinar passos a serem seguidos para a execução de uma determinada tarefa. Isso, no entanto, não eliminava a subjetividade do produtor desses textos, o que costumava gerar dúvidas no momento da execução do serviço. A título de exemplo, podemos citar a seguinte passagem: “Para partir¹⁷ o compressor X você deve desconectar a válvula Y, alinhar o instrumento tal...”. Tudo era escrito em um só bloco.

Comment: colocar o equipamento para funcionar

Outro aspecto a ser salientado era o uso de uma linguagem própria do pessoal de uma área específica, o que dificultava a checagem por parte de pessoas externas àquela comunidade (inspeções de qualidade, segurança, etc).

Hoje, os procedimentos são divididos em blocos e seguem uma seqüência “mandatória”, ou seja, o funcionário não poderá “pular” nenhuma das etapas, tem forma de *check-list* – uma seqüência definida a ser seguida passo-a-passo – sendo esses passos estabelecidos de acordo com o nível de risco envolvendo a tarefa.

¹⁷ Expressão usada em ambiente industrial que significa iniciar a operação de um determinado equipamento.

Em E-1, existe um software patenteado para auxiliar os funcionários no uso e criação de procedimentos específicos a partir de um formato matriz(*template*). Essa ferramenta virtual prevê todos os passos de ações dos funcionários da corporação. Essas ações estão sujeitas a uma classificação (rotina, não-rotina, crítica, etc). O exemplo abaixo ilustra essa prática.

Exemplo 27 (E-1)

Procedimentos administrativos		Passagem de turno.doc
Escopo	Este procedimento é usado pelos operadores da planta X, como roteiro básico para uniformizar a passagem de turno, estabelecendo critérios na distribuição das tarefas para os membros do time de turno, bem como, o acompanhamento dos índices estabelecidos nas metas da planta. Sendo considerado um procedimento de:	
(X) Rotina	Não-rotina	Emergência Equip/man. Crítico
Responsabilidade	Identificação das funções responsáveis por assegurar que as regras e práticas relativas as tarefas sejam cumpridas.	
Função	Responsabilidade	
Operadores de processo	Cumprir todas as etapas deste procedimento	
Antes de iniciar o procedimento	Converse com os operadores do turno anterior colhendo todas as informações necessárias.	
Desvios e consequências	O não cumprimento das etapas descritas neste procedimento, pode comprometer o desenvolvimento das atividades do turno.	

<p>1. Passagem das Abaixo seguem os passos para uma forma sistemática de passagem de turno.</p> <p>Informações</p>	
Etapas	Atividades
1	Registre todas as atividades desenvolvidas no seu <i>logbook</i>
2	Registre em nota específica alguma condição anormal do processo.
3	Atualize as tarefas descritas na
4	Abra as tarefas...
5	Observe no local das...
6	Converse com os operadores do turno que estão chegando, repassando todas as informações necessárias para o desenvolvimento das atividades

O documento transcrito acima – composto de duas páginas – prossegue com os passos de recebimento do turno, localização do documento na rede, aprovação do documento e dados sobre suas últimas revisões, dados que consideramos dispensáveis para o nosso propósito.

A adoção de padrões procedimentais como o que vimos no exemplo 26 (p. 126) prevê a necessidade de um funcionário oriundo de qualquer parte do mundo de se movimentar dentro de qualquer unidade da organização sem que para isso seja necessário atrapalhar a rotina de trabalho da equipe visitada. É a padronização de condutas visando a eficácia na comunicação. Assim, se o visitante quiser consultar o arquivo técnico, por exemplo, encontrará pastas seguindo um rígido padrão de cores estabelecido pela instituição.

Em E-2, o uso de procedimentos segue a mesma tendência da primeira empresa. Há procedimento previsto para tudo, como não poderia deixar de ser na prática industrial. Podemos observar, contudo, que poucos produzem tais procedimentos, a leitura é predominante nessa comunidade.

Já em E-3, os procedimentos são estabelecidos pelos vários manuais existentes na instituição, motivo pelo qual a produção desse tipo de texto pelos nossos informantes é nula. Os manuais são produzidos por órgãos específicos, geralmente na matriz, em Brasília. A leitura também não é significativa, fazendo-nos pensar que pelos longos anos de serviço observados nas respostas ao nosso questionário, tais práticas já tenham sido introjetadas pelos funcionários entrevistados.

O gráfico 21 aponta a freqüência de produção e leitura desse gênero, nas três empresas.

Global													
Procedimento	Total	Não	Abaixo de 5%	Entre 5 e 15%	Entre 25 e 50%	Entre 50 e 75%	Acima de 75%	Não	Abaixo de 5%	Entre 5 e 15%	Entre 25 e 50%	Entre 50 e 75%	Acima de 75%
Produz	30	50%	10%	10%	3%	13%	13%	15	3	3	1	4	4
Lê	30	23%	3%	10%	17%	27%	20%	7	1	3	5	8	6

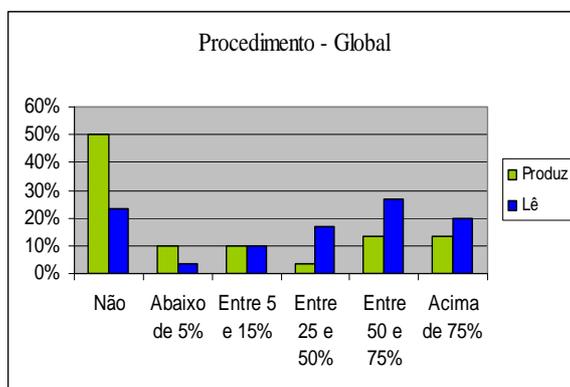


Gráfico 21

5.3.15 Protocolo

Consideramos esse tipo de documento um gênero, devido ao fato de ser ele constituído de elementos estruturais reconhecidos pela comunidade usuária e desempenhar uma função comunicativa dentro dessa comunidade.

Esse gênero, conforme podemos perceber no gráfico 22, encontra-se em declínio na prática profissional. Fiel representante da burocracia institucional, ele controla o fluxo de documentos entre os departamentos. Antigamente, havia um funcionário responsável pela entrega e recebimento de documentos registrados, o que exigia um suporte apropriado – geralmente um caderno de capa (ainda vendido em papelarias) – com carimbos e assinaturas dos participantes na troca comunicativa. Muitas vezes apenas um carimbo é usado para o controle de mensagens. Nele há a indicação da instituição recebedora do documento, data e horário. Em casos de extravio ou comprovação de tramitação de documentos esse gênero tem grande valia.

Como mostra o gráfico abaixo ainda não é possível declarar a extinção desse gênero na atual prática comunicativa empresarial, embora sua maior usuária seja a empresa estatal (20% dos informantes fazem uso, numa frequência significativa (acima de 75%)).

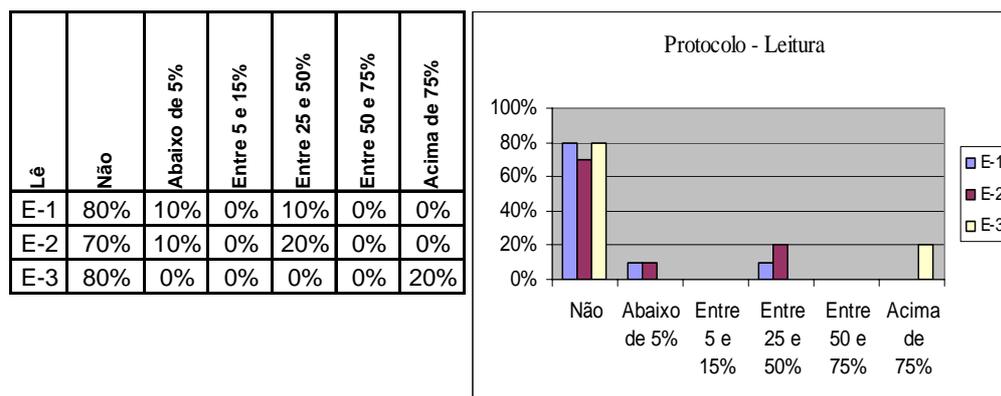


Gráfico 22

5.3.16 Relatório

Cunha e Matos (1994:45) definem relatório como uma exposição objetiva de fatos e atividades, envolvendo, muitas vezes uma análise, a fim de que o relator possa apresentar conclusões e fazer sugestões ou traçar normas de ação. Geralmente é apresentado por ordem de autoridade superior ou por força de funções exercidas (ibidem, p.45).

Ainda de acordo com as autoras, existem dois tipos de relatórios:

- *administrativos* que se referem a: gestão, rotina de trabalho, inquérito(destinados a sindicâncias), inspeção, informação, etc
- *Técnicos* ou *Científicos*: descrevem trabalhos de pesquisa em vários setores de atividade científica.

Em nossa pesquisa deparamos apenas com relatórios técnicos. Estes são geralmente constituídos das seguintes partes: título, sumário, apresentação, desenvolvimento, conclusão e anexo.

Embora alguns documentos possam apresentar algumas dessas partes em sua constituição, percebemos que a elaboração desse tipo de documento está diretamente relacionada ao grau de complexidade que envolve a informação a ser repassada, corroborando a idéia de Martins e Zilberknop (1989:180) que dizem “ o relatório constitui um reflexo de quem o redige, pois espelha sua capacidade” ao que complementaríamos *técnica e cognitiva*. Assim, um relatório pode variar de um simples relato de fatos sem grande aprofundamento e considerações em torno dos mesmos, quanto crescer em termos de aprofundamento de causas, efeitos e resoluções dos problemas relatados.

Em relação à produção e leitura de relatórios nas três empresas, com base no gráfico abaixo podemos constatar uma demanda representativa, se considerarmos as diferentes funções exercidas pelos nossos informantes.

Global												
Relatório	Total	Não	Abaixo de 5%	Entre 5 e 15%	Entre 25 e 50%	Entre 50 e 75%	Acima de 75%	Não	Abaixo de 5%	Entre 5 e 15%	Entre 25 e 50%	Entre 50 e 75%
Produz	30	20%	3%	27%	17%	17%	17%	6	1	8	5	5
Lê	30	27%	3%	23%	13%	20%	13%	8	1	7	4	6

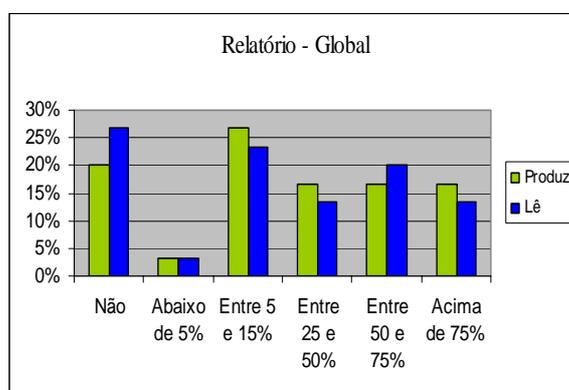


Gráfico 23

Registramos em E-1 um outro tipo de relatório técnico chamado *log-book* (citado no exemplo de procedimento) que substituiu o antigo modelo de registro diário da operação. Este era um texto registrado num livro do tipo usado para registro de atas cujo propósito era registrar todas as ocorrências de cada turno. Esse texto, além de apresentar dificuldades individuais dos autores no momento de relatar as ocorrências, causava problemas de compreensão e acesso às informações. Assim, caso um profissional desejasse encontrar informações sobre um determinado problema operacional deveria folhear página por página até encontrar o assunto procurado, na data e horário de ocorrência.

Hoje, um banco de dados registra todas as informações referentes a cada turno: ocorrências, gravidade dos fatos e medidas adotadas para resolução de problemas que por ventura ocorram. A normalidade nas atividades também deve ser registrada. O programa provê um filtro que possibilita ao funcionário ir direto ao assunto desejado: data, equipamento, turno, etc.

Esse recurso, além de facilitar o gerenciamento das ocorrências, extinguiu os problemas de produção e compreensão envolvidos nos registros diários.

5.3.17 Requerimento

Esse gênero é definido por Martins & Zilberknop(1989:206) como “um documento específico de solicitação e, através dele, a pessoa física ou jurídica, requer algo a que tem direito (ou supõe tê-lo), concedido por lei, decreto, ato, decisão, etc”.

O requerimento constitui-se por *vocativo* usando forma de tratamento adequada ao cargo exercido pelo destinatário (Exmo. Sr. Prefeito..., Ilmo. Sr. Diretor...); *mensagem*, fecho formulaico(com a expressão *Nestes Termos* numa linha e abaixo sua continuidade: *Pede deferimento* que pode ser abreviado de diversas formas, dentre elas: *N.T. e P.D.*) , local e data (abaixo do fecho) e assinatura. Nesse modelo é previsto uso da terceira pessoa gramatical bem como o espaçamento entre o vocativo e o texto que, segundo Cunha & Matos(1994:57), “indica respeito para com a autoridade, além de ficar reservado para protocolo e despachos (decisões) da autoridade competente”. Vejamos um exemplar deste gênero.

Exemplo 28 (E-1)

`A
(Órgão)
(Cargo)
(Destinatário)

REQUERIMENTO

A (nome da empresa requerente) sediada(endereço), inscrita no CGC –MF sob o número xxx, vem requerer o Licenciamento para o Tráfego Rodoviário de Resíduo Sólido, dentro do Estado, com a finalidade de transportar resíduos de embalagens de produtos químicos, conforme descrito no “ Plano de Trabalho para Embalagem, Remoção e Transporte de Resíduos Sólidos” anexo, para destinação final na Unidade de Incineração da (companhia de tratamento de resíduos sólidos situada na Bahia).

Nestes Termos,
Pede Deferimento

Local e data

Assinatura do chefe do departamento/cargo

Datado de 1998, o exemplo 27 (p. 129) foi o único representante do modelo, encontrado em uma faxina em E-1. Ali, já é possível observar a transgressão ao modelo proposto pelos manuais técnicos com a não utilização da forma de tratamento estabelecida. Os demais elementos são obedecidos confirmando a concepção de gêneros como ações retóricas tipificadas, produzidas em situações sociais recorrentes.(cf. Miller, 1984).

Apesar de não termos registrado o uso desse modelo textual nas empresas privadas(exceto o exemplo acima), o gráfico 24 aponta a sua utilização .

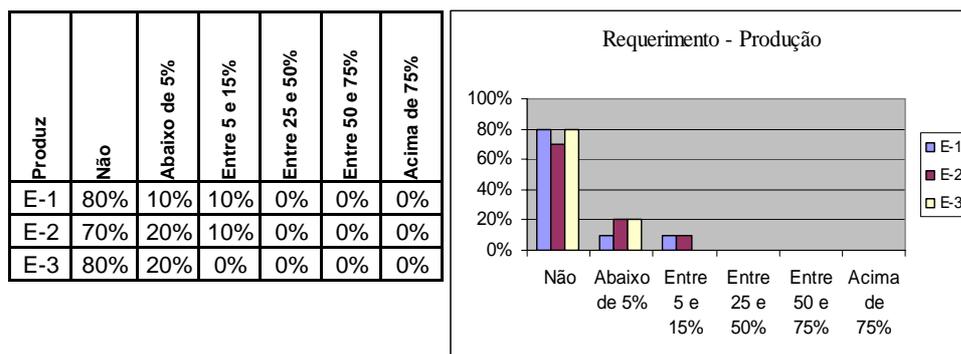


Gráfico 24

Acreditamos que tenha ocorrido nesse caso a identificação do gênero pelo reconhecimento do propósito do texto, tal como foi afirmado acerca dos demais gêneros oficiais. O que reforça a importância do propósito comunicativo enquanto elemento identificador e determinante do gênero textual, tal como postula Swales (1990:58) em sua definição de gênero, da qual transcrevemos a seguinte passagem:

“... Esses propósitos são reconhecidos pelos *experts* membros da comunidade de discurso e com isso constituem a base lógica para o gênero... O propósito comunicativo é tanto um critério privilegiado e um critério que opera para atingir o escopo de um gênero...em ações retóricas comparáveis.”

Ao finalizarmos o estudo deste gênero, não ousamos declarar a sua extinção uma vez que o propósito o define como tal e assim foi reconhecido por alguns integrantes das comunidades discursivas analisadas, defendemos

que o gênero requerimento foi mais um modelo textual englobado pelo *e-mail*.

5.3.18 Telegrama

Dentro do nosso objetivo de avaliar o impacto causado pela tecnologia na produção textual, objetivando perceber quais os gêneros mais vulneráveis e, portanto, mais sujeitos a caírem em desuso, podemos destacar o telegrama como um forte candidato a essa condição. Apesar de ter desempenhado um importante papel na comunicação empresarial, principalmente no que se refere ao departamento de recursos humanos, o telegrama já não mais figura na lista de formas de informação e contato entre esse departamento e os funcionários e/ou futuros contratados. Quando não usam o telefone, o *e-mail* satisfaz a maioria dos propósitos que antes eram realizados através do telegrama. Hoje, as empresas recorrem ao telegrama em último caso, numa necessidade de contratação, por exemplo, de pessoas que não dispõem de telefone ou computador com serviço de internet.

O gráfico 25 demonstra a baixa representatividade do uso desse gênero nas comunidades pesquisadas.

Produz	Não	Abaixo de 5%	Entre 5 e 15%	Entre 25 e 50%	Entre 50 e 75%	Acima de 75%
E-1	100%	0%	0%	0%	0%	0%
E-2	100%	0%	0%	0%	0%	0%
E-3	50%	0%	20%	20%	10%	0%

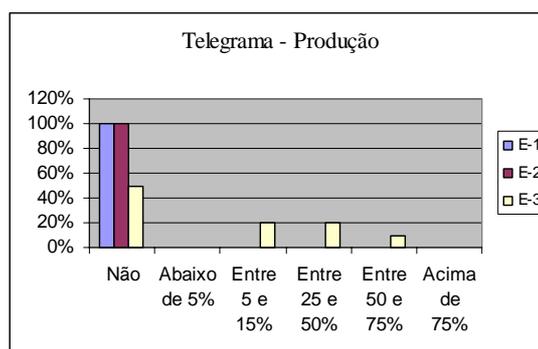


Gráfico 25

Como podemos perceber apenas E-3 faz uso desse gênero, devido à própria natureza dessa empresa. As demais, apesar de usarem nas situações acima descritas, não houve representantes das atividades que poderiam fazer uso do referido gênero.

5.3.19 Videoconferência

Esse é, na verdade uma variação do *Net-meeting*, provocada pela inserção do visual, garantida pela acoplagem de uma câmara ao computador. Esse recurso empresta um novo perfil à interação. Nesse caso, os participantes do evento comunicativo podem ver o comunicador. É mais usado pelo alto escalão das empresas em eventos como palestras, cursos e comunicações importantes em que o palestrante é visto pelos participantes do evento comunicativo. Do ponto de vista genérico, a videoconferência, como o *e-mail*, engloba diversos outros gêneros, inclusive com a possibilidade de mesclar alguns deles. É possível que em curto prazo essa forma de comunicação passe a ter uma representatividade maior que a registrada no gráfico a seguir.

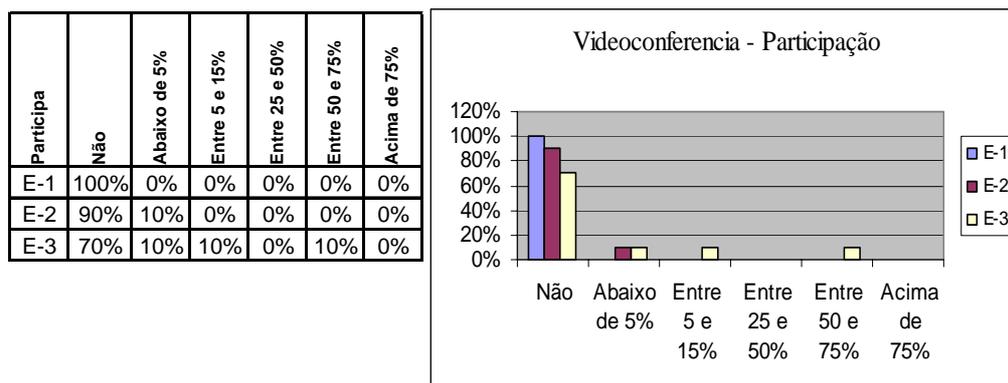


Gráfico 26

Conforme atesta o gráfico acima, E-3 registra uma frequência maior de uso do gênero analisado em três faixas distintas; Em E-2 há apenas um registro na faixa mais baixa de uso. Na filial de E-1 que serviu de laboratório para esta pesquisa, ainda não dispõe desse recurso comunicativo, embora seja essa a forma escolhida pelo presidente(CEO) da multinacional para se comunicar com todas as unidades do mundo(cf. Revista Exame).

As vantagens da utilização desse gênero na esfera profissional são as mesmas apresentadas no item 5.3.12(p.124).

De todos os gêneros apresentados a videoconferência é o que mais se aproxima de uma interação face a face. As possibilidades de adequação da linguagem, de variação tópica e visualização do falante, além de acontecer de forma síncrona garantem a esse gênero um futuro muito mais representativo na comunicação empresarial que os índices registrados nesta pesquisa.

Finalizamos este capítulo, salientando a informação de que a análise pretendida recaiu sobre os gêneros mais recorrentes na esfera profissional. Obviamente muitos dos modelos de textos usados nas três empresas ficaram de fora desta análise. Seria humanamente impossível dar conta de todos eles no tempo de que dispomos. Essa pluralidade de formas estabelecidas de comunicação coloca-nos diante da certeza de que seria impossível a comunicação humana nas diferentes esferas de comunicação se não fosse através dos gêneros textuais.

6. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Diante dos dados obtidos empiricamente nesta pesquisa, somos levados a retomar a pergunta feita por Marcuschi(2002:30): afinal de que novo tipo de lingüística precisamos para dar conta das novas formas de manifestações discursivas encontradas nas esferas empresariais mergulhadas num mundo cada vez mais virtualizado?

Na tentativa de encontrar respostas para essa questão tomamos, nas discussões teóricas que respaldaram as nossas análises, a oralidade como fio condutor. Esse fio de Ariadne possibilitou reconhecer no atual processo comunicativo empresarial um estágio de transição em que “toda a relação com o escrito está profundamente subvertida” e as escolhas das modalidades escrita e/ou oral situam-se dentro de um *continuum* tipológico que leva em conta fatores diversos como contexto situacional, audiência pretendida, conhecimento compartilhado e, sobretudo, o propósito comunicativo.

De acordo com essa perspectiva, todo o esforço empenhado por estudiosos da Sociolingüística, Lingüística de Texto, Análise da Conversação, Psicolingüística e teoria dos gêneros, especialmente aqueles que procuraram desfazer uma visão que vigorou por séculos de supremacia da escrita nas sociedades letradas prepararam terreno para o quadro no qual esta pesquisa insere-se.

Ainda assim, percebemos que a descoberta de uma tecnologia gerada há mais de trinta anos começa a provocar alterações importantes nas condutas comunicativas na esfera profissional, sobretudo nas instituições públicas, como os exemplos citados em nossa introdução.

No que se refere a instituições públicas (aqui representada por E-3), observamos que a manutenção de uma estrutura hierárquica parece ser um fator decisivo na diferenciação dos diferentes padrões de conduta comunicativa registrados entre essa empresa e as duas outras empresas privadas pesquisadas. De fato, E-3 dispõe de tecnologia à altura dessas

empresas, haja vista o índice de utilização de *e-mail* e outros gêneros próprios do meio digital computado em nossas análises. Entretanto, conforme constatamos empiricamente e o estudo de Inês M. Silveira (UFPE:2002) confirma, ainda é possível encontrar em empresas dessa natureza, produções textuais que não mais fazem parte da rotina dos funcionários das outras duas empresas pesquisadas. Assim, é comum encontrar em E-3 gêneros como ofícios, cartas-circulares, requerimentos, cartas profissionais, todos obedecendo rigorosamente a regras estabelecidas nos manuais de comunicação, devidamente numeradas, assinadas por pessoas autorizadas pelo sistema e com cópia arquivada nos departamentos de origem (conforme documentos que compõem o nosso *corpus*).

Contrasta com o quadro acima descrito, o comportamento discursivo de E-1 e E-2. Nessas duas empresas a diferença pode ser sentida na quantidade de papel sobre as mesas. Quase não existe papel circulando nessas empresas. Exceto boletins periódicos, atas e comunicações envolvendo órgãos públicos, grande parte do texto escrito circula através da rede, a intranet.

Esses textos têm como principais características a informalidade, brevidade e a manutenção de um mesmo tópico para cada mensagem. O *e-mail* é a forma de comunicação por excelência nas duas instituições privadas.

Considerado um gênero híbrido por congregar características tanto da modalidade escrita quanto da fala, o *e-mail* passou a englobar quase todas as formas textuais escritas, provocando uma adequação destas ao meio. Assim, requerimentos, carta-circulares, ofícios, perderam além do suporte original (a folha de papel, o caderno de capa dura no caso da ata), elementos constitutivos definidos pelos manuais de redação técnica (timbres, numeração, alguns elementos). Apenas o propósito comunicativo desses textos permitiu àqueles que já interagiram com os gêneros referidos reconhecê-los em meio digital, motivo pelo qual houve uma mínima

representatividade nos gráficos analisados. Nesse ponto, entramos na questão conflituosa a que nos referimos no corpo do trabalho.

Enquanto o propósito comunicativo foi o parâmetro identificador para que alguns dos nossos informantes identificassem os gêneros chamados tradicionais, não é suficiente na caracterização do *e-mail*, já que este gênero pode ser usado para satisfazer uma série de propósitos, por exemplo, requerer algo, marcar reuniões, veicular informações gerais e específicas, cobrar ações, justificar, comprovar, autorizar, convidar, etc. O *e-mail* parece instituir-se como um macro-gênero em que quase todas as comunicações (até mesmo medidas provisórias) podem ser veiculadas através dele.

Na caracterização do *e-mail* como gênero podemos citar os elementos próprios de sua estruturação como: cabeçalho, uso de uma linguagem não burocrática, o tamanho das mensagens – geralmente curtas e, sobretudo o suporte.

Constatamos, ainda, tomando como base os estudos de Assis(2002), Alves(2001) e Medrado *et alii*(2003) que as mensagens trocadas em ambiente profissional, por sua própria natureza, apresentam pequenas diferenças de *e-mails* particulares. Em mensagens profissionais não registramos truncamentos, hesitações, sintaxe desconexa, uso de *emoticons*, afetividade excessiva, uso de gírias, etc. O uso de abreviaturas registrado não chega a ser representativo. Além desses, uma diferença sutil estabelece-se no que se refere ao uso de palavras escritas em caixa alta ou em negrito: em *e-mails* profissionais, eles não representam gritos ou mudança de tom, mas sim uma ênfase pretendida a uma informação ou elemento em particular. O uso de excesso de exclamação ou interrogação por seu turno tem a mesma conotação usada em *e-mails* particulares: informam sobre os estados de espírito do autor, quais sejam: dúvida, alegria ou espanto.

Além do *e-mail* vale destacar a enorme utilização do telefonema nas três empresas. Tal como postula McLuhan(1964) o advento da CMC provoca o uso dessa tecnologia, na medida em que é comum a utilização da linha

telefônica para eventos como *Net-meeting*/videoconferências e o próprio *e-mail* que geralmente é solicitado por telefone ao final de uma conversa de cunho profissional.

Merece destaque ainda a adequação sofrida pelo gênero ata que passa a circular em ambiente virtual, livre do suporte tradicional e de sua arquitetura textual tradicionalmente reconhecida. Ressaltamos que esse gênero ainda é produzido em larga escala nas três empresas, em atividades que envolvam responsabilidades a serem cobradas. Ou seja, o gênero sofreu apenas uma adequação ao suporte, sem, contudo perder de vista o propósito comunicativo a que se propõe e a seu caráter legal uma vez que decisões e fatos registrados nesse documento sofreram a avaliação e aprovação de membros participantes do evento em questão. Sob esse aspecto, o parâmetro propósito comunicativo é confirmado como um determinante do gênero em questão.

Como vimos, alguns gêneros produzidos tradicionalmente na esfera profissional sofreram forte impacto com aquilo a que podemos chamar de revolução tecnológica associada a uma mudança de visão empresarial, ao menos no que diz respeito às duas empresas privadas visitadas. No tocante às manifestações discursivas, essas mudanças visam a atingir um tipo ideal de interação capaz de minimizar problemas de ambigüidade, próprios da comunicação verbal, especialmente na modalidade escrita. Objetivam também destruir barreiras impostas por antigos modelos de gestão administrativa.

Essa determinação foi confirmada no momento em que escrevíamos as últimas páginas deste trabalho, quando fomos informados de que em E-1 foram instaladas novas estações de trabalho (*workstation*) nas quais novos recursos tecnológicos possibilitam o envio, através do endereço eletrônico, de mensagens gravadas audiovisuais ou apenas faladas.

Além disso, os eventos do tipo videoconferência podem ser realizados em sala de reunião, contando com recursos que projetam num quadro preso à parede o teclado do computador que pode ser manipulado virtualmente.

Ao mesmo tempo, uma câmara transmitirá imagens da audiência e sua participação poderá ser mais efetiva, podendo visualizar e ser visualizada. Além disso, documentos podem ser apresentados instantaneamente, sem ser necessário estar contido no sistema. Basta que seja colocado diante da câmara que a imagem será capturada e emitida para os participantes onde quer que estejam.

Também já se tem notícias de empresas que utilizam telefones com recursos visuais em que os interlocutores podem-se ver mutuamente no momento da interação.

Tais práticas ainda são restritas a algumas poucas e grandes corporações, mas já abrem uma perspectiva promissora para futuros estudos na área da interação verbal em diferentes esferas de atividade humana.

O que foi demonstrado neste estudo, portanto, parece responder a necessidade de derrubar as barreiras de tempo e espaço no sentido de fortalecer o que Havelock (1976) afirma ser a característica básica do ser humano: expressar-se através da fala.

Finalmente, desejamos provocar uma reflexão acerca das informações aqui veiculadas no que se refere ao processo de ensino-aprendizagem. Não acreditamos ser produtivo continuar fazendo perguntas como: Será que os milhares de jovens brasileiros direcionados todos os anos ao mercado de trabalho estão devidamente preparados para interagir com a realidade apresentada nesta pesquisa? Cabe a todos nós estudiosos unir esforços no sentido de divulgar os resultados de pesquisas que, como esta, provocam reflexão e estimulam uma tomada de posição por parte de todos os segmentos da sociedade. Esse pode ser o primeiro passo para minimizar o problema da exclusão digital de que tanto tem se falado nos últimos anos.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- ALVES, Sônia Célia de O. *Interação on-line e oralidade. In Interação e Aprendizagem em Ambiente Virtual*. PAIVA, Vera Lúcia (org.). Belo Horizonte: Faculdade de Letras, UFMG, 2001.pp 126-145.
- ARAÚJO, A. D. *Análise de gênero: uma abordagem alternativa para o ensino da redação acadêmica*. In: FOTKAMP, M.B.M & TOMITCH, L.M.B.(orgs.) *In Aspectos da Lingüística Aplicada*. Ed. Insular. 2000. P.185-200.
- ASSIS, J. A. *Explicitação/Implicação no e-mail e na mensagem em secretária eletrônica: contribuições para o estudo das relações oralidade/escrita*. Tese de doutoramento. UFMG, 2002.
- BAKHTIN, Mikhail. *Os gêneros do discurso. In Estética da Criação Verbal*. São Paulo: Martins Fontes, 1992 (pp.277-326).
- BAZERMAN, C. Prefácio a BIBER, N. R. *Professional Communication: The social perspective, London. Sage Publications, pp.7-8. 1993.*
 _____ *systems of genres and the enactment of social intentios. In* A. FREEMAN. & P. MEDWAY(eds.). London/ Bristol, Taylor & Francis. 1994. pp. 70-101.
 _____ *Letters and social grounding of differentiated genres. In D. BARTON & N. HALL(eds.) 1994. Amsterdam/Philadelphia: John Benjamins. 2000. pp.15-29.*
- BEAUGRANDE, Robert de. (1997) *New foundations for a science of text and discourse: cognition, communication and freedom of access to*

knowledge and society. Norwood, New Jersey, Ablex Publishing Corporation.

BHATIA, Vijay K. *Genre Analysis Today*. Revue Belge de Philologie et d'Histoire, Bruxelles(75:625-652), 1997 (Tradução: Benedito Gomes Bezerra).

BIBER, D. *Variation across speech and writing*. Cambridge University Press, 1988.

BONINI, A. Gêneros textuais e cognição: um estudo sobre a organização cognitiva da identidade dos textos. Florianópolis: Insular,2002.

BOURDIEU, Pierre. *O Poder Simbólico*. Tradução de Fernando Tomaz . 6ª edição. Rio de Janeiro; Bertrand Brasil, 2003.

BRONCKART, J. *atividades de linguagem, Textos e discursos. Por um interacionismo sócio-discursivo*. São Paulo: Editora da PUC, EDUC. 1990.

BURKE, Peter & PORTER, Roy (orgs.). *Linguagem, indivíduo e sociedade:história social da linguagem*. Tradução Álvaro Luis Hattner> São Paulo:Editora da Universidade Estadual Paulista,1993.

CANDLIN, C. N. Prefácio a Bhatia, V. K. *Analysing genre: language use in professional settings*. London: Longman, 1993.

CAVALO, Guglielmo e CHARTIER, Roger. *História da leitura no mundo ocidental*.São Paulo: Ática, 1998.

CRYSTAL, David. *Language and Internet*. Cambridge, Cambridge University Press, 2001.

CUNHA, Maria Terezinha da & MATOS, Neida J. *Redação Técnica e Oficial*. 4ª ed. Uberlândia. Editora da Universidade Federal de Uberlândia, 1994.

DAVIS, Boyd H. & BREWER, Jeutonne P. *Electronic Discourse: Language individuals in virtual space*. Albany: State University of New York Press, 1997.

ERICKSON, Thomas. 1997. Social Interaction on the Net: Virtual Community as participatory Genre. (Publicado no *Proceedings of the Thirtieth Hawaii International Conference on System Science*. January, Vol. VI, pp.13-21, 1997, Maui hawaii). Citado a partir de cópia do: http://www.pliant.org/personal/Tom_Erickson/VC_as_Genre.html

FAIRCLOUGH, N. *Language and Power*. London: Longman, 1989.

FARACO, Carlos Alberto. *Linguagem e diálogo: As idéias lingüísticas do círculo de Bakhtin*. Curitiba: Criar edições, 2003.

GUIA EXAME 2001. *As 100 melhores empresas para você trabalhar*. Parte integrante da Revista Exame ed. 749 e Você S.A ed. 39 (p.92)

GUIMARÃES, E. *A Articulação do Texto*. 5ª Ed. São Paulo: Editora Ática. 1997.

KOCH, Ingedore G. V. *Desvendando os segredos do texto*. 2ª ed. São Paulo: Cortez, 2002.

KRESS, G. *Genre in a social theory of language: a reply to John Dixon*. IN: REID, I (ED.) Deakin University Press, 1987.

MARCUSCHI, Luis Antônio. *Da fala para a escrita: atividades de retextualização*. 2^a ed. São Paulo: Cortez, 2001.

_____ Gêneros discursivos & oralidade e escrita: o texto como objeto de ensino na base de gêneros. Recife; PG em Letras – UFPE, 2001.(mimeo).

_____ *Os gêneros textuais: definição e funcionalidade*. In *Gêneros textuais*. In Dionísio, Ângela P. *et all* . 2^a ed. Rio de Janeiro: Lucerna, 2002 (p.19-36)

_____ Gêneros textuais emergentes e atividades lingüísticas no contexto da tecnologia digital. São Paulo. 2002. (mimeo).

_____ Gêneros Textuais: o que são e como se constituem. Recife. 2000. (mimeo)

_____ Linearização, Cognição e Referência: O Desafio do Hipertexto. Publicado na revista: *Instrumentos Lingüísticos*, n^o 3. 1999.

MARTINS, Dileta Silveira e ZILBERKNOP, Lúbia Scliar. *Português Instrumental*. Porto Alegre: Editora Prodil, 1979.

MARQUES, Cristina P. C. *et alii*. Computador e ensino: uma aplicação à língua portuguesa. São Paulo: Editora Ática, 1995.

MCLUHAN, Marshall. *Os meios de comunicação como extensão do homem (understanding media)*. Tradução Décio Pignatari São Paulo: Editora Cultrix, 1964.

MEDRADO, Betânia *et alii*. *Práticas Comunicativas e a Tecnologia Digital: um estudo comparativo entre e-mails pessoais e e-mails comerciais*. UFPB, 2003.

MEURER, J. L.& MOTTA-ROTH, D. (orgs.). *Gêneros textuais e práticas discursivas para o ensino da linguagem*. Bauru, SP: EDUSC, 2002.

MILLER, C. R. *Rhetorical Community: The cultural basis of Genre*. In: FREEDMAN MEDWAY, P. (eds), *Genre and the New Rhetoric*. London, Bristol, Taylor & Francis. pp. 67 – 78, 1994.

_____C. R. *Genre as a social action*. IN FREEDMAN A .& MEDWAY P.(org.)1984.

Novos Causos dos Correios (coletânea). São Paulo: ECT – Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos, 2000.

OLSON, David R. O mundo no papel: As implicações conceituais e cognitivas da leitura e da escrita. Tradução Sérgio Bath. São Paulo: Editora Ática, 1997.

ONG, Walter J. *Oralidade e cultura escrita: A tecnologização da palavra*. Tradução Enid Abreu Dobransky. Campinas, São Paulo: Papirus, 1998.

PINHEIRO, Najara Ferrari. A noção de gênero para análise de textos midiáticos. In *Gêneros textuais e práticas discursivas: subsídios para o ensino da linguagem*. Bauru. SP. EDUSC.2002.

SCHNEWLY. B. *Genres et types de discours: considerations psychologiques et ontogénétiques*. In: REUTER, Y *Les interactions lecture-Écriture*. Bern, Peter Lang, pp. 155-174. 1994.

SILVEIRA, Maria Inez Matoso. *Estudo sócio-retórico do ofício-gênero textual da correspondência oficial e empresarial*. Tese de doutorado. Recife: UFPE, 2002.

SWALES, J.M. *Genre Analysis. English in academic and research settings*. Cambridge, Cambridge University Press, 1990.

TRATTNER, Ernest B. *Arquitetos de idéias: A história das grandes teorias da humanidade*. Edição da livraria do Globo. Porto Alegre (s/d) P253.

URBANO, Hudinilson. *Uso e abuso de provérbios*. IN PRETI, Dino (org.). *Interação na fala e na escrita*. Projetos Paralelos – NURC/SP. São Paulo:Humanitas FFLCH/USP, 2002.

VENTOLA E. *The structure of social interaction. A Sitemic approach to the Semiotics of Service Encounters*. London, Frances Printer, (cap3, pp.51-85).

ANEXOS

FORMULÁRIO

A-1

Prezado (a) Sr. (a),

Como é do seu conhecimento, estou realizando uma pesquisa nesta empresa a respeito dos processos de comunicação escrita e oral a fim de identificar as mudanças decorrentes do surgimento de novas tecnologias. Suas respostas complementarão este estudo.

Grata pela colaboração,

Cilda M. de Lucena Palma

FORMULÁRIO

1. NOME: _____
SEXO: () F () M 2. IDADE: _____
3. GRAU DE INSTRUÇÃO:
() Nível fundamental () Nível secundário () Nível superior
4. TEMPO DE SERVIÇO NA EMPRESA: _____
5. FUNÇÃO: _____

6. Com base em *sua prática profissional*, quantifique as manifestações abaixo:

- a. Comunicação oral ____%
- b. Comunicação escrita ____%

7. A comunicação escrita, *entre os departamentos da empresa*, detém que percentual?

- a. () entre 25 e 50%;
- b. () entre 50 e 75%
- c. () entre 75% e 90%

8. Das formas de comunicação praticadas *em seu departamento*, quantifique os seguintes usos:

- a. (%) telefone;
- b. (%) e-mails;
- c. (%) comunicações presenciais;

d. (%) comunicações tradicionais(CI's, ofícios, relatórios, etc)

9. Quanto à recepção, quantifique as formas de comunicação abaixo:

- a. (%) telefone;
- b. (%) e-mails;
- c. (%) comunicações presenciais;
- d. (%) comunicações tradicionais(CI's, ofícios, relatórios, etc)

10. Na relação com órgãos externos...

- a. () o uso de e-mails é o mais comum;
- b. () permanecem as formas de comunicação tradicionais(ofícios, cartas, protocolos, etc);
- c. () comunicações presenciais;

11. De acordo com os percentuais abaixo, indique a sua relação com os gêneros descritos na tabela.

- a. Abaixo de 5%;
- b. Entre 5 e 15% ;
- c. Entre 25 e 50%;
- d. Entre 50 e 75%;
- e. Acima de 75%.

Gênero	Produz	Não Produz	Lê	Não lê
Ata				
Atestado				
Aviso				
Bilhete				
Carta Profissional				
Classificados				
Comunicações presenciais				
Circulares				
<i>E-mail</i>				
Informativos impressos				
Memorando				
<i>Netmeeting</i>				
Ligações telefônicas				
Ofício				
Parecer				
Procedimento				
Protocolo				
Relatório				
Requerimento				
Telegrama				

Videoconferência				
------------------	--	--	--	--

12. Enquanto produtor de texto, você...
- a. prefere que haja um modelo de texto a ser seguido;
 - b. acha desnecessário modelos de textos.
13. Enquanto leitor, você...
- a. acredita que os modelos de textos ajudam a compreensão;
 - b. acha que a compreensão do texto independe de sua forma.
14. Em relação aos *e-mails*, você seria capaz de identificar a autoria de alguns deles, caso não atentasse para o endereçamento eletrônico?
- a. sim
 - b. não
15. Quais os aspectos que o fariam apontar o autor?
- a. o assunto tratado
 - b. o reconhecimento do estilo do autor.
 - c. nunca prestei atenção a esse detalhe.
16. A sua compreensão dos textos que circulam na empresa
- a. melhorou com o uso das novas ferramentas do processo;
 - b. melhorou porque os textos são curtos e claros, não dão margem à múltiplas interpretações;
 - c. dificultou pois prefere textos menos objetivos;
 - d. dificultou porque tem dificuldade em interagir com as ferramentas implementadas pelo sistema;
 - e. dificulta quando a informação é repassada oralmente;
 - f. dificulta quando se trata de texto em inglês.
17. Em relação à comunicação mediada por computador, você...
- a. acredita que tornou a comunicação menos formal;
 - b. entende que os modelos textuais permanecem os mesmos, só mudou o meio de circulação.

c. () acha que a forma de construção de textos moldou-se ao novo meio.

d. () acredita que a forma de construir textos mudou porque mudaram as relações entre as pessoas.

18. O que você acha que poderia ser feito para melhorar a transmissão de informações em sua empresa?

a. () nada, não há problemas de comunicação;

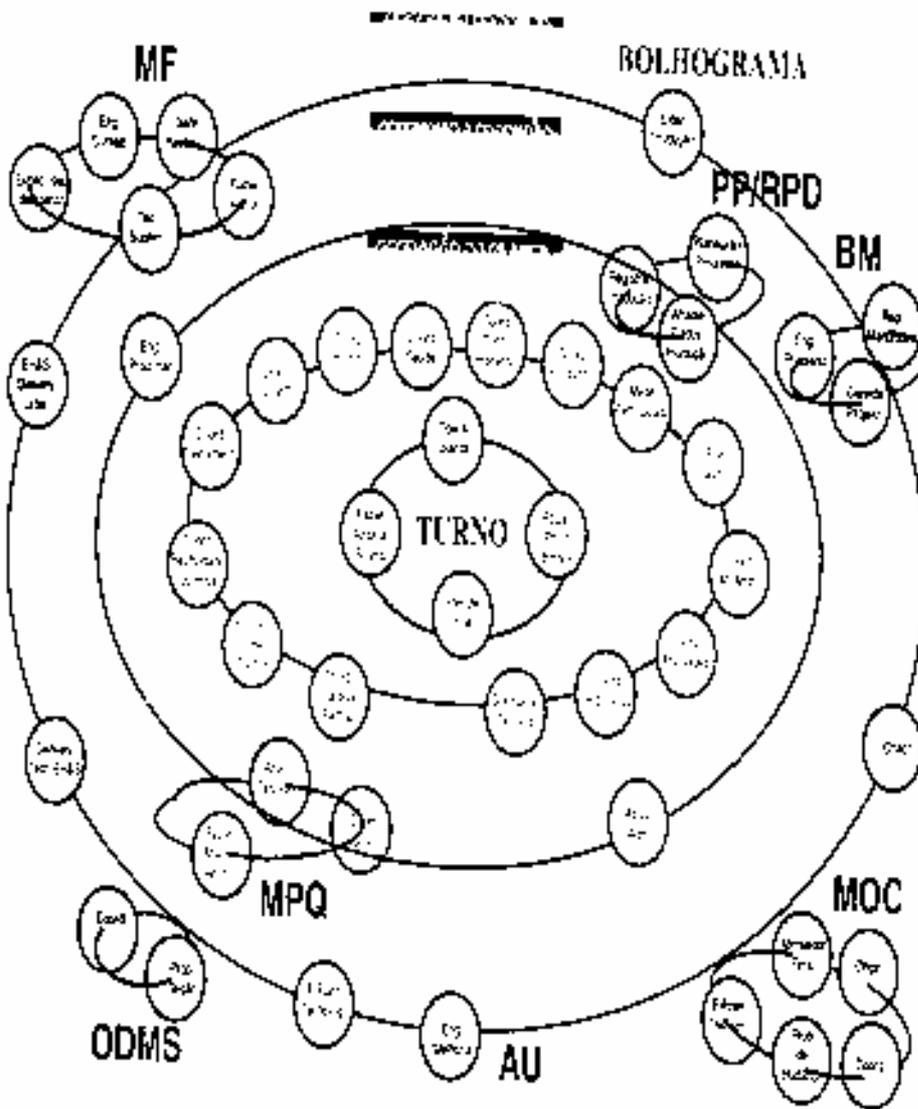
b. () treinamento para acesso ao computador;

c. () treinamento para uso da intranet;

d. () treinamento para compreensão de textos específicos;

e. () outros _____

**ORGANOGRAMA DE E-1
A-2**



**ORGANOGRAMA DE E-3
A-3**

