

COMUNICAÇÃO

CAPÍTULO 3 - COMUNICAÇÃO ESCRITA E ORAL: COMO LIGAR ESTES CONCEITOS À TEORIA DA COMUNICAÇÃO?

Adriana Paula da Silva Amorim

INICIAR



Introdução

Você já precisou se comunicar — na modalidade escrita ou oral — e teve alguma dificuldade? Já presenciou uma situação em que alguém tenha tentado passar uma mensagem, mas tenha sido mal interpretado? Já pensou em aprender estratégias para produzir textos acadêmicos — escritos e orais — com maior propriedade?

Hoje, uma das habilidades mais requisitadas dos profissionais, independentemente da área de atuação, é a capacidade de se comunicar de forma eficiente. Para tanto, são necessários conhecimentos práticos sobre como interpretar e produzir bons textos, de forma coesa e coerente, adequados às situações comunicativas demandadas pela sociedade.

Ao longo deste capítulo, trataremos de questões que envolvem a comunicação escrita e oral, e, com isso, pretendemos oferecer o aporte necessário para desenvolver estratégias de interpretação e produção de textos, de modo a preparar você tanto para o mundo acadêmico quanto para o mercado de trabalho. Esperamos que, com as discussões e os exemplos apontados, você conquiste a competência linguística necessária para alcançar uma comunicação escrita e oral de excelência.

Vamos estudar!

3.1 Comunicação escrita e oral

As demandas da sociedade atual requerem de nós a capacidade de leitura e de produção textual. Mas, afinal, o que seria um bom texto? Certamente é aquele que cumpre satisfatoriamente seu objetivo comunicativo, está adequado ao contexto no qual se insere e se apresenta bem organizado, com coesão e coerência. Por exemplo, uma receita que demonstra de forma clara, detalhada e eficiente como preparar um prato culinário, pode ser considerada um bom texto. Ao contrário, um tutorial que apresenta informações confusas, desorganizadas ou que se alonga demais em determinados tópicos que não sejam tão importantes para o desenvolvimento da tarefa, não pode ser considerado um texto eficiente, visto que não cumpre seu objetivo, e os usuários poderão encontrar dificuldades em compreendê-lo.

A partir de agora, trabalharemos com duas categorias básicas: o texto escrito e o texto oral. Para cada uma dessas modalidades de uso da língua, abordaremos aspectos teóricos relevantes do ponto de vista da leitura e da interpretação de textos no dia a dia.

3.1.1 O texto escrito

Ainda que estejamos imersos na sociedade da informação, em que os elementos visuais ganham cada vez mais relevância na comunicação — especialmente no suporte digital —, a escrita não perdeu seu status de importância na interação humana. De fato, a modalidade escrita da língua ainda é muito valorizada no contexto profissional e acadêmico. No meio profissional, por exemplo, mesmo que muitas decisões sejam tomadas por meio de conversas orais, presencialmente ou a distância, precisam ser formalizadas em documentos escritos para que sejam consideradas oficiais. Assim, a escrita é tida como um meio mais seguro de se comunicar.

Por conseguinte, embora no contexto acadêmico o texto oral seja utilizado em seminários, palestras, debates e exposições orais, são muitas as atividades que ocorrem a partir do texto escrito, inclusive a obtenção de títulos acadêmicos, seja com os Trabalhos de Conclusão de Curso (TCC) ou monografias, seja com as dissertações e teses. Com efeito, é importante nos atentarmos para aspectos relevantes da escrita, como os conceitos de frase, oração, período, parágrafo e texto, bem como os conceitos de coesão e coerência, inerentes ao processo de escrita.

Certamente, você já sabe que toda comunicação ocorre a partir de textos, que podem ser essencialmente verbais (utilizando apenas palavras), não verbais (utilizando gestos, imagens, sons ou outros sinais) ou mistos (articulando palavras e sinais não verbais). Nesse sentido, para que um texto seja compreensível para o leitor, é necessário que todas as ideias que o compõem estejam relacionadas logicamente, formando uma unidade de sentido. É o que chamamos de coesão. A coesão contribui significativamente para a coerência do texto, ou seja, a construção de sentidos que decorre da interação entre o autor, o leitor e o próprio texto.

Partindo para noções mais específicas em relação à escrita, Guimarães (2012) menciona que “[...] decisões adequadas para a composição de frases e dos parágrafos são meio caminho andado para compor um bom texto”. Assim, a unidade textual possui qualidade quando suas partes estão bem construídas. É por isso que precisamos trabalhar com as unidades menores do texto: a frase, a oração, o período e o parágrafo.

A frase é um enunciado de sentido completo, independentemente de sua extensão. Dessa forma, se um gerente diz para a sua equipe de vendas: “Vamos aumentar o índice de vendas neste mês!” ou, simplesmente, “Avante, equipe!”, nas duas situações temos exemplos de frases. Ela pode ser nominal, quando não contém um verbo em sua composição; ou verbal, quando contém verbo. A frase verbal é chamada de oração: “Cada segmento de um período organizado em torno de um verbo ou locução verbal chama-se oração” (GUIMARÃES, 2012, p. 132).

O quadro a seguir nos mostra exemplos de frases nominais e de frases verbais ou orações.

Frases nominais	Frases verbais (orações)
Avante, equipe!	Vamos aumentar o índice de vendas neste mês!
Silêncio!	Você quer silêncio?
Bom dia!	Tenha um bom dia e se recupere logo.
Sim, claro.	Sim, aceito!

Quadro 1 - A frase é marcada por uma pontuação, que designa sua função declarativa, exclamativa ou interrogativa. Fonte: Elaborado pela autora, 2018.

Observe que toda frase termina com uma pontuação específica, que marca se ela apresenta uma constatação, uma pergunta ou uma exclamação. Na fala, essa pontuação se manifesta pela entonação da voz. Ademais, note, ainda, que há frases verbais em que há um único verbo, enquanto outras contém mais de um. Nesse contexto, as frases “Vamos aumentar o índice de vendas neste mês!”, “Você quer silêncio?” e “Sim, aceito!” constituem um período simples, pois cada uma contém apenas um verbo ou uma locução verbal (a expressão “vamos aumentar” é uma locução verbal composta pelo verbo auxiliar “vamos”, mais o verbo principal “aumentar”), ou seja, apenas uma oração. Enquanto isso, a frase “Tenha um bom dia e se recupere logo” é um período composto, pois contém mais de um verbo (“tenha” e “recupere”), ou seja, há duas orações em sua composição. Assim, em um período composto, podemos ter duas ou mais orações, quais sejam: “tenha um bom dia” e “se recupere logo”. Outro exemplo de período composto é o provérbio “Quem tem boca vai à Roma”, que contém os verbos “tem” e “vai”.

Em síntese, observe o esquema abaixo.

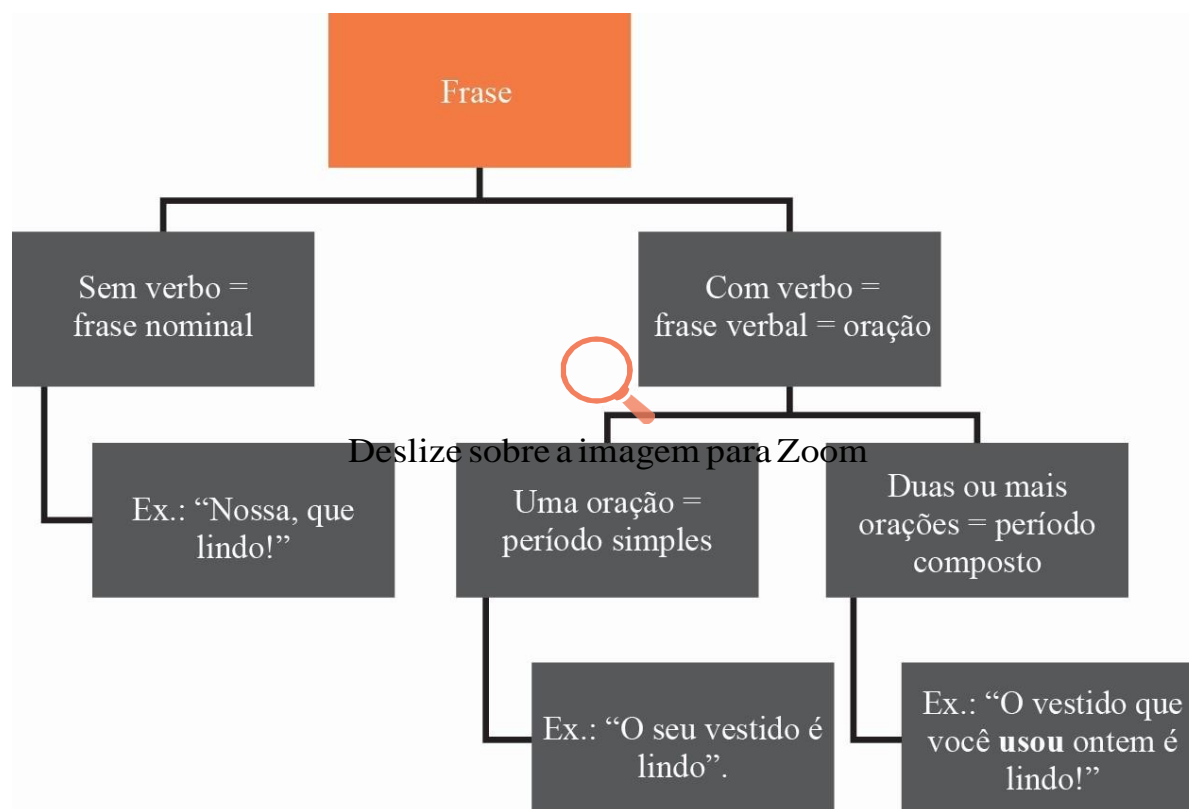


Figura 1 - Síntese dos conceitos de frase, oração e período. Fonte: Elaborado pela autora, 2018.

É importante destacar que no período composto podem ser utilizadas, para interligar orações, as conjunções ou locuções conjuntivas, como “porque”, “por isso”, “portanto”, “mas”, “assim”, entre outras. Essas conjunções exercem um importante papel coesivo, auxiliando, portanto, na manutenção das relações de sentido entre as partes de um texto.

VOCÊ SABIA?

No período composto, as orações possuem uma relação de coordenação ou subordinação. As orações coordenadas são independentes e uma não é mais importante do que a outra. Por exemplo, na frase “Senti-me mal e fui embora”, temos duas orações que podem ser ditas separadamente. Em contrapartida, as orações subordinadas possuem uma relação de dependência e não podem ser compreendidas separadamente. É o caso da frase “Amar você me faz feliz”, em que a oração “amar você” completa o sentido de “me faz feliz”, funcionando como sujeito. Nesse caso, “amar você” é subordinada de “me faz feliz”.

Chamamos atenção para o fato de que, provavelmente, você já tenha estudado sobre isso ao longo de sua vida acadêmica, contudo, essas informações estão presentes nesta disciplina como forma de rever os conhecimentos prévios sobre a estrutura das frases, a fim de subsidiar nosso estudo da comunicação escrita. Aliás, é fato que não existe uma forma padrão para organização das frases em um texto, mas existem formas mais ou menos adequadas ao contexto comunicativo de determinado texto. Na prática, “[...] quando queremos deixar nosso texto mais ágil e conciso, é melhor apostarmos nas frases nominais e nos períodos simples” (GUIMARÃES, 2012, p. 140). Encontramos esse tipo de organização frasal nas bulas dos medicamentos, por exemplo, que apresentam as informações em um texto claro e objetivo. Além disso, hoje em dia, “[...] as frases curtas são as mais indicadas na maioria dos contextos comunicativos. Elas são as preferidas na comunicação empresarial, no jornalismo e na publicidade, por exemplo” (GUIMARÃES, 2012, p. 141). As frases longas e de estrutura mais complexa, por sua vez, são mais utilizadas no texto acadêmico e científico, com período composto por coordenação e subordinação.

Por conseguinte, as frases compõem o parágrafo, que é construído em torno de um tópico frasal. O tópico frasal é constituído por um ou dois períodos que concentram a principal ideia do parágrafo. Assim, cada parágrafo de um texto desenvolve uma ideia central e, às vezes, a conclui. Quando se deseja tratar de um novo tópico frasal, passa-se a escrever um novo parágrafo. Veja o exemplo do texto a seguir: a notícia foi escrita para informar a população sobre um importante evento da esfera estudantil e científica, a Olimpíada Brasileira de Astronomia. É fácil, nesse caso, identificar os tópicos frasais de cada parágrafo, que aparecem destacados abaixo:

Inscrições para Olimpíada Brasileira de Astronomia vão até o próximo sábado

As inscrições para a Olimpíada Brasileira de Astronomia e Astronáutica estão abertas até o próximo sábado (31). Escolas interessadas em inscrever alunos devem fazer o cadastro pela internet. O evento ocorre no dia 18 de maio. Podem participar estudantes de instituições públicas e privadas.

“O objetivo é levar a maior quantidade de informações sobre as ciências espaciais para a sala de aula, despertando o interesse nos jovens”, diz João Batista Garcia Canalle, professor de astronomia da Universidade do Estado do Rio de Janeiro (UERJ) e coordenador nacional do evento.

A prova é composta por dez questões, sendo sete de astronomia e três de astronáutica, a maioria delas de raciocínio lógico. Os melhores classificados na OBA vão representar o País, no próximo ano, na Olimpíada Internacional de Astronomia e Astrofísica e na Olimpíada Latino-Americana de Astronomia e Astronáutica.

BRASIL. Governo do Brasil. Inscrições para Olimpíada Brasileira de Astronomia vão até o próximo sábado (31). Agência Brasil, 26 mar. 2018. Disponível em:

<<http://www.brasil.gov.br/educacao/2018/03/inscricoes-para-olimpiada-brasileira-de-astronomia-vao-ate-o-proximo-sabado-31>

(<http://www.brasil.gov.br/educacao/2018/03/inscricoes-para-olimpiada-brasileira-de-astronomia-vao-ate-o-proximo-sabado-31>)>. Acesso em: 26/03/2018.

É relevante destacar que, por se tratar de um texto informativo e, portanto, objetivo e direto, todas as informações apresentadas ao longo dos parágrafos possuem importância na construção textual. Assim, o tópico frasal não é a ideia mais importante, mas a ideia central na discussão realizada em cada parágrafo, a partir da qual outras surgem e se desenvolvem.

Além das características da comunicação escrita, é interessante que analisemos a comunicação oral, considerando suas particularidades e a relação existente entre oralidade e escrita, vistas como diferentes modalidades de um mesmo código: a língua. É sobre isso que veremos a seguir.

3.1.2 O texto oral

Você deve estar se perguntando: mas o texto oral difere do texto escrito?

Suponha que temos uma notícia muito chocante para dar a uma pessoa a quem estimamos. Porém, essa pessoa está distante e precisaremos escrever a ela para contar o tal fato. Nesse caso, é necessário pensar bem nas palavras que iremos utilizar e na organização das informações do texto, aplicando as noções de coesão e de coerência que já estudamos, a fim de que a mensagem seja satisfatoriamente compreendida pelo seu interlocutor.

Agora, imagine que devemos transmitir essa notícia pessoalmente. Considerando que estaremos face a face com seu interlocutor, precisamos utilizar a linguagem oral, valendo-se da entonação e das pausas necessárias, além de empregarmos expressões faciais e gestos que auxiliarão na difícil tarefa de transmitir uma notícia impactante.

VOCÊ QUER VER?

No vídeo Sua linguagem corporal molda quem você é, Amy Cuddy discute sobre o importante papel da expressão corporal para a comunicação oral. Segundo ela, o comportamento físico de uma pessoa revela, além do seu estado de espírito, informações sobre si mesmo. Vale a pena conferir e aplicar o que aprendeu em seu dia a dia. Você pode ver o vídeo legendado em: <https://www.youtube.com/watch?v=Ks-_Mh1QhMc> (https://www.youtube.com/watch?v=Ks-_Mh1QhMc)>.

A comunicação oral, então, não difere totalmente da comunicação escrita. Segundo Koch (1998, p. 61), oralidade e escrita são “[...] duas modalidades distintas de uso da língua”. Em outras palavras, são duas faces de uma mesma moeda, pois, embora apresentem características diferentes, utilizam-se do mesmo sistema linguístico. Uma divergência marcante entre a oralidade e a escrita é que a oralidade é dependente do contexto. Percebe-se isso quando alguém passa por um amigo na rua e diz “E aí, como estão as coisas?”. Para a plena compreensão dessa frase, ou seja, para saber a que coisas essa pessoa se refere, é necessário conhecer o contexto em que essa comunicação está inserida.

A escrita, por outro lado, não depende obrigatoriamente desse contexto situacional, visto que as informações necessárias para a interpretação textual devem estar, explícita ou implicitamente, no próprio texto. Uma exceção a esse aspecto da escrita é a comunicação híbrida que ocorre por meio de sites ou aplicativos que simulam a interação face a face, por meio de mensagens instantâneas, permitindo o uso da linguagem escrita e oral, com gravação de vídeo e mensagem de voz.

Essa semelhança ou associação entre a escrita virtual e a oralidade é conhecida como “internetês” e divide opiniões na sociedade de forma geral. Nesse sentido, destacamos a importância de ser respeitado o nível de formalidade da comunicação, seja ela escrita ou oral. Dessa maneira, em uma conversa virtual entre familiares ou amigos, é possível escrever e falar informalmente, enquanto que em uma conversa profissional deve ser mantida a formalidade, seja com a escrita ou com a oralidade.

Outra distinção entre a oralidade e a escrita é o seu planejamento e elaboração. Enquanto que a escrita tende a ser mais elaborada e planejada, a oralidade tende a ser mais espontânea e interativa. No texto escrito, caso cometamos algum desvio ou desejemos alterar o que escrevemos, é possível apagar e reescrever. Na oralidade, isso não é possível, uma vez que, caso algo inadequado seja dito, não há como apagar, o que se pode fazer é se desculpar pelo equívoco.

Além disso, o texto oral espontâneo costuma ser simples, com uso de frases curtas e com pouca densidade informacional, já que os turnos de fala costumam ser interrompidos pelo interlocutor, mas não podemos esquecer que essas características não ocorrem em 100% dos textos produzidos. Existem textos orais complexos, como discursos acadêmicos e políticos, assim como há textos escritos bastante simples. Existem falas planejadas e escritas espontâneas. Nesse ínterim, oralidade e escrita, conforme Marcuschi (2001), configuram-se como um continuum, ou seja, não são conceitos estanques e excludentes.

O discurso político, por exemplo, é um texto de expressão oral que tem como base o texto escrito. O mesmo ocorre com um poema que é escrito para ser declamado diante do público. Isso demonstra a relação estreita que existe entre a oralidade e a escrita.

O diálogo entre familiares é um exemplo do uso espontâneo e simples da linguagem oral. Nesse caso, não há um planejamento do que se vai falar, da ordenação das palavras nas frases, nem das frases nos períodos, e assim sucessivamente. Há, apenas, a preocupação de ser compreendido e de ter seus objetivos comunicativos atingidos.



Figura 2 - O diálogo familiar costuma ser espontâneo e simples. Fonte: Serhiy Kobayakov, Shutterstock, 2018.

Por outro lado, em uma entrevista de emprego, ainda que a comunicação seja oral, a linguagem tende a ser mais monitorada e elaborada por meio de orações completas e palavras cuidadosamente selecionadas. Assim, a entonação vocal, a gesticulação e as expressões faciais devem confirmar a segurança e a autoconfiança do candidato. Dizer com voz trêmula e/ou esfregando as mãos que você é o profissional de que a empresa necessita, provavelmente, não convencerá seu possível empregador. Além disso, “O texto falado não é absolutamente caótico, desestruturado, rudimentar. Ao contrário, ele tem uma estruturação que lhe é própria, ditada pelas circunstâncias sociocognitivas de sua produção e à luz dela deve ser descrito e avaliado” (KOCH, 1998, p. 64).



Figura 3 - Na entrevista de emprego, o texto oral costuma ser mais elaborado. Fonte: Adam Gregor, Shutterstock, 2018.

Agora que você já conhece um pouco dos aspectos mais relevantes em relação à comunicação escrita e oral, no próximo tópico, abordaremos a parte prática, ou seja, as estratégias de produção escrita e oral, importantes para a eficiência do processo comunicativo.

3.2 Estratégias de comunicação escrita e oral

Muitos são os profissionais que necessitam falar em público ou se apresentar em seminários e/ou conferências, mas se sentem inseguros. Da mesma forma, muitos necessitam escrever textos — como ofícios, memorandos, artigos ou textos acadêmicos — e não sabem como se expressar ou quais técnicas de escrita utilizar. Por isso, a partir de agora, abordaremos um assunto muito importante para pessoas que precisam se comunicar com o público: as estratégias de comunicação oral ou escrita.

A argumentação e a retórica devem permear toda comunicação, pois é com elas que conseguimos persuadir o público. Ademais, como vimos anteriormente, nosso corpo fala através das expressões faciais e corporais, e o que ele expressa precisa estar alinhado com as palavras que pronunciamos.

3.2.1 Argumentação e retórica

De acordo com Blikstein (2016), todo ato comunicativo possui a necessidade de persuadir alguém. A persuasão se refere não apenas ao ato de convencer alguém, seja a comprar algo ou a realizar determinada ação, por exemplo; mas ao ato de envolver, de ser aceito pelo público e obter dele um retorno. Um professor precisa persuadir seus estudantes quanto a importância do tema tratado em sua aula, a fim de que o estudem com dedicação, sabendo que, futuramente, necessitarão desse conhecimento. Não é isso? Dessa forma, Blikstein (2016, p. 84) ainda nos explica que a persuasão consiste em

[...] uma operação estratégica que confere à comunicação suavidade, prazer, envolvimento e entusiasmo, a fim de que os ouvintes/clientes, a quem solicitamos a colaboração, sejam estimulados a produzir a resposta de que necessitamos. A persuasão é, pois, uma ferramenta necessária para o bom êxito de qualquer tipo de comunicação.

Com isso, para conseguir persuadir o público, o orador lança mão da retórica, que, segundo o Dicionário de Português, define-se como a “[...] arte de bem falar; argumentação ou comunicação clara; eloquência”. Assim, por meio da retórica, um orador pode conseguir persuadir sua plateia, que pode ser numerosa, mas também pode ser de apenas uma pessoa.

VOCÊ QUERLER?

O livro “Falar em público e convencer: técnicas e habilidades”, escrito por Izidoro Blikstein, serve para auxiliar o público em geral a desenvolver a capacidade comunicativa diante de um considerável número de pessoas. Além de tratar de pontos relevantes — como convicção, credibilidade e autopercepção —, a obra também orienta sobre expressão corporal e verbal. Vale a pena tirar um tempo para ler!

Nesse contexto, a argumentação possui importância central, já que argumentos bem fundamentados e explicitados são capazes de convencer o público, seja por meio da linguagem oral ou escrita. Por isso, é essencial que haja um planejamento do que se vai falar ou escrever. Nesse planejamento, deve ser realizado um estudo e aprofundamento do assunto a ser abordado, um plano estrutural do texto (introdução, desenvolvimento e conclusão) e uma simulação do momento da apresentação oral ou da leitura. Afinal, para argumentar e ser convincente, é preciso estar seguro do conteúdo e de seus desdobramentos, demonstrando convicção, autoconfiança e segurança.

Outra habilidade importante para a argumentação é a empatia. O autor de um texto oral ou escrito deve sempre se colocar no lugar do seu ouvinte/leitor e simular o momento da apresentação oral ou da leitura do texto, a fim de detectar possíveis falhas de interpretação. É preciso conhecer o público e tentar antecipar os questionamentos que possam surgir, justamente para que demonstre a desenvoltura necessária, atendendo às expectativas.

Para melhor compreendermos sobre essas técnicas, trataremos de algumas específicas da comunicação oral na sequência.

3.2.2 Técnicas de comunicação oral

Conforme nossos estudos, na oralidade estão envolvidos fatores que estão além do código linguístico, mas que possuem igual importância no ato comunicativo: a entonação e a expressão corporal, que incluem as expressões faciais e a gesticulação.

VOCÊ QUER VER?

O vídeo Como falar de forma que as pessoas queiram ouvir é apresentado por Julian Treasure, tratando sobre os sete pecados capitais do discurso. A partir das técnicas apontadas por ele, é possível trabalhar suas habilidades de comunicação em público. Você pode ver o vídeo no link:

<<https://www.youtube.com/watch?v=D236cCikGmA>>.

(<https://www.youtube.com/watch?v=D236cCikGmA>)

Qualquer problema no desempenho oral de uma pessoa pode provocar um ruído na comunicação. O ruído, por sua vez, é qualquer perturbação que impeça a comunicação: uma ideia mal interpretada ou uma palavra mal pronunciada, por exemplo, poderão afetar diretamente a eficácia da interação verbal. Por isso, é preciso tomar muito cuidado com a dicção e com a pronúncia. Assim, todas as palavras precisam ser cuidadosamente pronunciadas, com entonação entusiasmada, de forma clara e audível. Lembre-se, ainda, que é preciso envolver o ouvinte no que está sendo comunicado, a fim de que ele permaneça atento e interessado.



Figura 4 - Para uma boa comunicação oral, é necessário que todos consigam ouvir e compreender a pronúncia das palavras proferidas pelo orador. Fonte: aurielaki, Shutterstock, 2018.

A voz é a matéria-prima do orador, seja no ambiente corporativo, acadêmico, religioso, publicitário, entre outros âmbitos em que haja a exposição oral. Dessa forma, para que a voz seja audível por todos, devemos investir na respiração, impulsionando o volume dos sons. Também é necessário evitar a perda de fôlego e a produção de sons estridentes com a voz, uma vez que a entonação deve passar tranquilidade e ânimo e/ou enfatizar palavras importantes do assunto que esteja sendo tratado.

Além disso, a expressão corporal também exerce importante função comunicativa. Falar de um produto que você deseja vender com expressão de insatisfação não o levará a atingir seu objetivo de vendas, assim como se pronunciar em um velório com expressão facial de intensa alegria não será, provavelmente, bem recebida pelos presentes.

De fato, é difícil ter autocontrole do corpo, pois — na maioria das vezes — essas expressões ocorrem de forma involuntária, automática. Contudo, um orador eficiente consegue monitorar seus movimentos e expressões faciais de forma que consiga, com o corpo, confirmar tudo que está apresentando por meio das palavras. E ainda consegue perceber, com a expressão corporal dos ouvintes, quem está interessado ou não no que está sendo apresentado, quem está com sono ou simplesmente não gostou de determinado argumento. Essa habilidade é importante para que o seu discurso seja reorientado no sentido de buscar agradar ao público.

Perceba que, até mesmo em uma conversa informal, conseguimos perceber, pela expressão do ouvinte, quando o assunto está enfadonho. Assim, temos a oportunidade de encerrar a conversa ou mudar de assunto. Isso pode ser percebido quando o interlocutor muda o campo de visão, olhando para locais distantes, ou quando ele discretamente afasta seu corpo do local onde está orador, a fim de sinalizar que deseja finalizar a interação e se ausentar.

Nesse contexto, Blikstein (2016, p. 130) orienta: “[...] procure articular, de modo harmônico e coerente, a fala (voz, entonação, pronúncia, ritmo e pausas) e a expressão corporal (contato visual, expressão facial, gestos, postura, movimentação e vestuário)”.

Agora que vimos algumas estratégias para a boa comunicação oral, precisamos conhecer as estratégias relevantes em relação à produção escrita, por meio de técnicas de revisão textual.

3.2.3 Técnicas de comunicação escrita

É fato que até renomados autores precisam refinar seus textos com o objetivo de chegarem ao nível desejado para publicação. Dessa maneira, a melhor técnica para a produção de textos escritos com qualidade é a revisão textual, que se configura como o processo de reler o texto quantas vezes forem necessárias para corrigir possíveis desvios de escrita e fazer acréscimos, substituições ou cortes necessários para melhorar a redação.

Guimarães (2012, p. 160), sobre a revisão textual, nos explica que

A revisão ideal é aquela feita por outra pessoa, de preferência um redator experiente. Se isso não for possível, revise você mesmo seu texto. Tente, porém, distanciar-se o mais que puder dele. Antigamente se dizia que o melhor revisor é o fundo da gaveta; hoje podemos dizer que o melhor revisor é o computador desligado. Ou seja: deixe para rever seu texto no dia seguinte ou pelo menos algumas horas depois de tê-lo escrito. Só assim você conseguirá lê-lo com ‘outros olhos’ – olhos de leitor, não de redator.

Aqui, entra em questão a empatia do autor em relação aos seus potenciais leitores. É necessário assumir o papel do leitor e revisor do ponto de vista de quem consumirá o texto, independentemente do gênero e de sua extensão, desde um documento simples a um romance com vários capítulos. Os principais aspectos a serem revisados são:

- Estrutura: o texto segue a estrutura padrão do gênero textual escolhido? Caso o leitor precise localizar informações no texto, ele conseguirá fazer isso com facilidade? Há a necessidade de incluir ou retirar uma imagem do texto, aumentar ou diminuir o tamanho da letra?
- Extensão dos parágrafos: a extensão dos parágrafos, de forma geral, está semelhante? Cada parágrafo trata de um tópico frasal?
- Construção das frases: as frases possuem a extensão adequada, nem longas, nem curtas demais? Apresentam as informações de forma clara?
- Adequação do nível de linguagem: a linguagem está adequada à situação comunicativa (mais ou menos formal)? No caso do uso da norma padrão da língua, atente para aspectos como ortografia, pontuação e concordância verbal e nominal.
- Coerência e coesão: as ideias apresentadas ao longo do texto estão coerentes ou se contradizem? As informações seguem uma ordem lógica que facilita a leitura?

A partir desses questionamentos, é possível realizar as alterações necessárias no texto, a fim de lhe conferir maior qualidade e potencializar a leitura. Na sequência, vamos analisar um caso para melhor compreendermos esses pontos.

CASO

Carlos, morador de uma cidade do interior de Minas Gerais, desde muito pequeno, tinha o sonho de ser escritor, mas, na escola, tinha muita dificuldade com o estudo da Língua Portuguesa. Uma coisa que sempre lhe diziam é que seus textos possuíam inadequações em relação à escrita padrão, como desvios de acentuação e de ortografia.

Ao se tornar adulto, mesmo trabalhando em uma indústria da cidade, Carlos continuou lendo e escrevendo nas horas vagas. O interessante é que, mesmo longe da escola, a partir da prática de leitura e produção de textos, e com a técnica da revisão textual — o homem aprendeu com uma amiga que também gosta muito de escrever —, sua habilidade de escrita foi se aprimorando e seus textos — contos, crônicas e poemas — foram ganhando cada vez mais qualidade. Hoje, ele é um escritor reconhecido na cidade e no meio profissional ao qual pertence.

VOCÊ QUER VER?

A importância de se aprimorar o conhecimento e o uso de uma linguagem adequada a cada situação, é ainda maior quando consideramos que a forma como nos expressamos revela muito mais do que apenas a mensagem que estamos tentando transmitir. Neste breve vídeo, uma demonstração de como a linguagem interfere em praticamente toda a nossa forma de vida, pois determina até mesmo a nossa forma de pensar: Disponível em: <<https://www.youtube.com/watch?v=RKK7wGAYP6k>>. Acesso em: 01 ago. 2019.

Nesse sentido, a partir da aplicação das técnicas aqui apresentadas, bem como a prática da escrita, é possível aperfeiçoar a oralidade e a escrita, melhorando as habilidades de comunicação, no âmbito pessoal, acadêmico e profissional.

Vale destacarmos, então, que todas as técnicas discutidas em relação à comunicação oral e escrita possuem fundamento na Teoria da Comunicação, um modelo comunicativo concebido por um importante linguista no século XX. A seguir, estudaremos esse modelo e como ele se aplica à comunicação nos dias

atuais.

3.3 Teoria da Comunicação

A comunicação humana, há muito tempo, tornou-se foco de interesse para o desenvolvimento de estudos e pesquisas. Em 1960, o linguista Roman Jakobson resolveu propor uma versão do modelo comunicativo, geralmente apresentado pelos professores de português nas escolas e também utilizado como base para estudos avançados sobre a comunicação.

VOCÊ OCONHECE?

Roman Jakobson, criador do modelo comunicativo mais utilizado na história, nasceu na Rússia, em 1896. Desde pequeno, revelou seu interesse pelos estudos da linguagem como instrumento de comunicação. Jakobson também passou por diversas universidades atuando como professor de linguística. O modelo comunicativo desenvolvido por ele tem grande relevância nos estudos da linguagem e da comunicação.

Jakobson começou a perceber, ao longo de seus estudos, que as conversas cotidianas possuíam sempre algo em comum: duas ou mais pessoas falando sobre determinado assunto, em um determinado contexto, através de um determinado idioma e de um meio, seja ele o telefone, um bilhete, o e-mail ou face a face. A partir dessa observação inicial, ele passou a analisar mais detalhadamente como a comunicação ocorre e desenhou um esquema, que ficou conhecido por ser o modelo comunicativo de Jakobson.

3.3.1 O modelo comunicativo de Jakobson

De acordo com o modelo comunicativo de Jakobson, todo ato de comunicação humana possui seis elementos, as quais podemos citar:

- A mensagem: as informações que se quer transmitir;
- O emissor ou remetente: de quem parte a mensagem;
- O receptor ou destinatário: a quem se destina a mensagem;
- O código: sistema de signos por meio do qual a mensagem é transmitida (em geral, é o idioma, seja inglês, português, alemão etc.);

- O canal: o meio físico pelo qual emissor e receptor se comunicam (telefone, internet, televisão, jornal, rádio etc.);
- O referente ou o contexto: o assunto da mensagem, o contexto ao qual ela se refere.

Esses elementos se relacionam de acordo com o esquema a seguir:

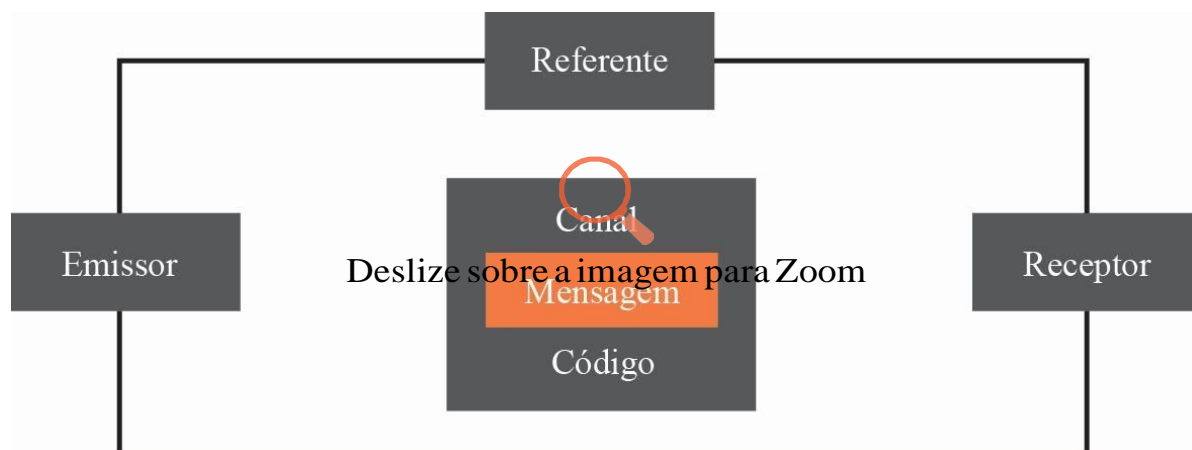


Figura 5 - Modelo comunicativo de Roman Jakobson. Fonte: Elaborado pela autora, baseado em JAKOBSON, 2007, p. 123.

VOCÊ QUERLER?

A elaboração de um trabalho acadêmico sobre Teoria da Comunicação, exigirá ainda do profissional o estudo de pensadores cujo trabalho dialogue também com outras ciências, como a Filosofia e a Sociologia. Caso de Jünger Habermas e sua Teoria da Ação Comunicativa, que questiona aspectos da racionalidade, pois “Toda comunicação é mediada por atos de fala entre dois ou mais sujeitos, portanto a comunicação acima de tudo é um fenômeno de linguagem e seu processo deve ser entendido como tal. Nesses atos de linguagem que permeiam a comunicação é que participam os mundos objetivo, social e subjetivo”, na interpretação de Geder Parzianello (página 291).

Igualmente necessário compreender a Teoria do Gatekeeping, que aborda as influências e os critérios utilizados para que um fato se transforme em notícia, porém, com foco nas pessoas com tal poder decisório e seus ambientes e referências, conforme Laura Seligman (página 315). Ambas estão disponíveis em:

<<http://www.portcom.intercom.org.br/ebooks/arquivos/8ba840f439e5d6b8c5eb6ce94faeca68.pdf>>.
Acesso em: 01 ago. 2019.

Nesse contexto, para Jakobson (2007), na comunicação há sempre um remetente, que envia uma mensagem a um destinatário, e essa mensagem requer um contexto ou referente, isto é, um código e um canal que permitam a comunicação entre o remetente e o destinatário. Assim, se você conversa com um amigo de turma da faculdade, convidando-o para fazer parte do seu grupo de estudos, a mensagem será o conteúdo da conversa, ou seja, o convite. O referente, por sua vez, será o grupo de estudos. O emissor será você e o receptor será seu amigo. O código, então, será a língua portuguesa, e o canal será o ar, através do qual sua voz se propagará. No entanto, caso essa conversa ocorra por e-mail, o canal passa a ser a internet, com o uso do computador ou de um tablet ou smartphone.

É interessante notar, ainda, que emissor e receptor precisam compartilhar do conhecimento do código linguístico utilizado na comunicação. Do contrário, a mensagem não será transmitida com eficiência.

A seguir, apresentaremos as seis funções da linguagem apontadas por Jakobson (2007) a partir desse modelo comunicativo.

3.3.2 Funções da linguagem

Ao elaborar o diagrama que estudamos para descrever a comunicação humana, Jakobson (2007) buscava responder ao questionamento que muitos faziam naquela época: para que serve a linguagem? Com efeito, a principal função atribuída à linguagem era a troca de informações. Contudo, partindo da análise desse modelo comunicativo, o linguista identificou seis funções para a linguagem, cada uma centrada em um elemento da comunicação. Assim, em cada ato comunicativo, um elemento ganha ênfase, o que determina sua função. São elas:

- Função referencial: ênfase no referente, ou seja, no assunto ou na informação. É a função de textos como notícias, reportagens, verbetes de enciclopédias, leis, textos empresariais e acadêmicos, entre outros. A intenção é informar com o máximo de objetividade;
- Função emotiva ou expressiva: ênfase no emissor. É a função de poemas, diários e canções. A intenção é focalizar os sentimentos e as emoções do emissor. Os textos, então, geralmente são escritos em primeira pessoa (eu);
- Função conativa ou apelativa: ênfase no receptor. É a função de anúncios e horóscopos, por exemplo. A intenção é convencer o destinatário. Além disso, podem aparecer nesses textos verbos no imperativo, para dar ordens ou conselhos;
- Função fática: ênfase no canal de comunicação. É a função de frases que utilizamos para iniciar ou finalizar uma conversa, como “oi, tudo bem?”, “alô”, “ok, até mais”, entre outras. A intenção é verificar a qualidade do canal

- e manter a comunicação livre de ruídos;
- Função metalinguística: ênfase no código, ou seja, na própria linguagem. É a função de verbetes de dicionários, gramáticas ou quaisquer textos que tenham a intenção de explicar, questionar ou comentar a própria linguagem;
- Função poética: ênfase na mensagem. É a função de poemas, canções, provérbios, slogans e jingles. A intenção é trabalhar a forma como as coisas são ditas. Nesses textos, são explorados recursos expressivos da linguagem, como rimas, sonoridade, ritmo, trocadilhos e metáforas.

Logo, para identificarmos qual é a função da linguagem em determinado texto, precisamos perceber qual elemento comunicativo está sendo focalizado. Às vezes, você encontrará mais de um elemento em ênfase, apresentando, assim, mais de uma função. Nesses casos, uma função é a principal, enquanto que as outras se tornam secundárias. Por isso, é válido falar em texto predominantemente referencial ou predominantemente apelativo.

Ainda que, à sua maneira, os questionamentos da comunicação possam ter sido respondidos, o modelo proposto por Jakobson (2007) recebeu críticas. Na sequência, discutiremos algumas delas.

3.3.3 Críticas ao modelo comunicativo de Jakobson

O esquema teórico de Jakobson (2007) foi inspirado em um modelo matemático. Com o tempo, algumas críticas começaram a surgir em relação a esse modelo, principalmente por simplificar demais o processo de comunicação entre os seres humanos, que nem sempre ocorre de forma tão mecânica. De fato, todos os seres humanos são dotados de culturas e experiências diferentes, e, portanto, isso pode afetar a comunicação entre eles. Por exemplo, uma mensagem nem sempre é bem recebida pelo destinatário, ou o referente nem sempre está acessível. Se você encontrar um jornal publicado há dez anos, talvez não consiga lembrar dos fatos ocorridos naquele dado momento, isto é, o referente é desconhecido, o que pode comprometer a interpretação do texto.

Convém lembrar, ainda, que a comunicação verbal ocorre de forma circular e não linear, como se observa nos modelos esquematizados anteriormente, ou seja, em uma conversa presencial, emissor e receptor trocam de papéis a todo instante. E, mesmo em uma comunicação à distância, isso também ocorre, em maior ou menor escala. Além disso, no ato comunicativo, podem interagir mais de dois indivíduos.



Figura 6 - Na interação verbal, podem estar envolvidos mais de dois participantes, o que dificulta a classificação dos elementos comunicativos propostos por Jakobson. Fonte: Pressmaster, Shutterstock, 2018.

Quando você conversa informalmente com um familiar, não há como delimitar quem é o emissor e o receptor. Por isso, hoje, os linguistas preferem chamá-los de interlocutores. Além disso, em uma única conversa podem ser transmitidas várias mensagens sobre variados referentes, não havendo — quase sempre — como delimitar uma mensagem principal.

Conclui-se, portanto, que o modelo comunicativo de Jakobson (2007) possui grande relevância para os estudos da comunicação e da linguagem, por isso não podemos deixar de analisá-lo. No entanto, não podemos esquecer a dinamicidade da interação verbal, escrita ou oral, e que os interlocutores envolvidos geralmente não exercem um único papel no esquema de comunicação.

Após estudarmos aspectos da comunicação escrita e oral, é importante discutirmos as práticas de linguagem que têm por objetivo o estudo e a construção de conhecimentos: a comunicação acadêmica. No próximo tópico, abordaremos o estudo da comunicação específica da esfera acadêmica, incluindo os gêneros orais e escritos mais utilizados nesse meio.

3.4 Comunicação: texto acadêmico

Os principais gêneros textuais acadêmicos, ou científicos, são as monografias, as dissertações, as teses, as resenhas, os resumos, os artigos científicos, os seminários, as palestras, os relatórios, os projetos de pesquisa, entre outros textos que se referem ao Ensino Superior.

VOCÊ QUERLER?

O livro “Normas e Técnicas para Elaboração e Apresentação de Trabalhos Acadêmicos”, de Selma Cristina dos Santos e Márcia Alves Faleiro de Carvalho, é um importante material de apoio aos estudantes de cursos superiores que desejam aprofundar seus conhecimentos sobre a escrita de trabalhos como projetos de pesquisa, artigos e monografias.

A partir de agora, vamos estudar as principais características da comunicação acadêmica e algumas técnicas que devem ser seguidas pelos estudantes de nível superior ao produzir, por exemplo, uma monografia, utilizada pelas instituições como um Trabalho de Conclusão de Curso (TCC).

3.4.1 Características da linguagem acadêmica

Considerando a eficácia na transferência de informação entre autor e leitor, a estrutura e a linguagem utilizadas na comunicação acadêmica possuem características próprias. Viegas (1999, p. 170) destaca que, no discurso científico, “[...] busca-se a objetividade, a isenção do autor, sua fidelidade ao fato, a descrição pura e simples, a neutralidade, sem posicionamentos subjetivos, ideológicos ou éticos”.

Assim, os princípios básicos da linguagem acadêmica são:

- Clareza: não deixa margem a várias interpretações, evitando-se ambiguidades;
- Precisão: cada palavra transmite seu significado real, sem uso de metáforas;
- Comunicabilidade: abordagem direta e organização lógica dos assuntos;
- Consistência: equilíbrio existente entre as sessões e subseções do trabalho.

Marconi e Lakatos (2003, p. 250) ainda afirmam que a comunicação científica “[...] requer linguagem perfeita em relação às regras gramaticais, evitando não só o vocabulário popular, vulgar, mas também pomposo”. Dessa forma, buscando objetividade e impessoalidade, não se deve utilizar o texto em primeira pessoa (eu).



Figura 7 - A comunicação acadêmica deve buscar objetividade e clareza. Fonte: Franck Boston, Shutterstock, 2018.

As características do discurso científico se aplicam tanto ao texto escrito quanto ao texto oral, devendo ser buscadas a fim de conferir aos trabalhos a qualidade acadêmica que se espera de indivíduos que pertencem à comunidade científica. A seguir, abordaremos as principais partes do trabalho acadêmico e algumas técnicas que ajudam na superação desse desafio.

3.4.2 O trabalho acadêmico

Para garantir a padronização e a uniformização do trabalho científico foram elaboradas algumas normas que regulam sua estrutura. Essa normalização pretende facilitar aos diferentes leitores das diversas culturas o acesso às ideias e concepções científicas apresentadas.

VOCÊ SABIA?

A forma de apresentação e os procedimentos adotados em trabalhos acadêmico-científicos são regulados por normas técnicas institucionalizadas pela Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT). Você pode conhecer melhor sobre elas acessando o site: <<http://www.abnt.org.br/> (<http://www.abnt.org.br/>)>.

Todo trabalho científico é composto de três partes principais: elementos pré-textuais, elementos textuais e elementos pós-textuais. Os elementos pré-textuais se dividem em capa, folha de rosto, agradecimentos, resumo e sumário. Os elementos textuais, por sua vez, incluem a introdução, os capítulos de desenvolvimento e as considerações finais. Por fim, os elementos pós-textuais trazem as referências, os anexos e os apêndices.

Chamamos a atenção para uma técnica muito importante utilizada nos trabalhos acadêmicos: a citação. As citações permitem o diálogo do trabalho que está sendo desenvolvido com as teorias que o fundamentam. São, portanto, importantes componentes de apoio ao texto. Todas as obras citadas em um trabalho acadêmico devem ser encontradas ao final, nas referências, a fim de que o leitor possa consultar a fonte original das informações citadas, caso deseje.

Com efeito, o trabalho acadêmico se constitui como um instrumento de divulgação de resultados de uma pesquisa científica, que pretende esclarecer e atualizar uma teoria científica. Por isso, espera-se que ele, qualquer que seja, contribua com o avanço do conhecimento e com o desenvolvimento da ciência. Além disso, é importante que os resultados apresentados por meio da comunicação científica tragam relevantes contribuições para a sociedade.

Assim, podemos perceber que a comunicação acadêmica demanda, portanto, níveis de formalidade e uniformidade necessários à construção e à disseminação do conhecimento, bem como estratégias que fazem da comunicação eficiente.

3.4.3 Estratégias de comunicação acadêmica

A primeira e principal estratégia para uma boa comunicação acadêmica é a leitura. Com certeza você já ouviu que a leitura é essencial para a formação do cidadão. De fato, com ela, é possível expandir conhecimentos, melhorar a escrita e a expressão oral, por meio da formação de um repertório sociocultural vasto que lhe permitirá ter sucesso em sua argumentação. Infelizmente, ainda hoje, há estudantes que não valorizam e não praticam hábitos de leitura. Assim, quando necessitam dela para

pesquisar e desenvolver um trabalho acadêmico, sentem muita dificuldade em encontrar e selecionar informações relevantes. Além disso, não conseguem desenvolver seus próprios argumentos com base no que leram. Dessa forma, acabam realizando a prática da cópia, considerada ilegal, e produzindo trabalhos com pouca ou nenhuma qualidade acadêmica.

Outra estratégia importante é o planejamento da comunicação. No caso da comunicação acadêmica oral, é plenamente possível aplicar as estratégias de comunicação oral que você já estudou, incluindo aspectos relevantes da linguagem científica, ou seja, com clareza, precisão, comunicabilidade e consistência. Para tanto, é necessário respaldar os argumentos em estudos anteriores ou em dados que possam comprová-los. Apresentar todos os tópicos do assunto de forma clara e organizada, sem rodeios ou incertezas e imprecisões, é o melhor caminho.

VOCÊ QUER LER?

Ao elaborar um texto acadêmico, o profissional ou o pesquisador poderá desejar, também, que o conteúdo de sua pesquisa obtenha o máximo reconhecimento possível, tanto para amplificar os resultados quanto para valorizar o autor. Nestes casos, a escolha do meio para esta iniciativa irá depender de alguns fatores intrínsecos a cada um deles, que devem ser avaliados no momento da divulgação. Livros já foram a escolha preferencial, mas, a baixa penetração e o elevado custo de produção e distribuição deste canal, tem levado a uma redução por sua escolha nos dias atuais.

Já a publicação de artigos sobre a pesquisa, em periódicos especializados, tem ganhado corpo, inclusive pela possibilidade de serem replicados digitalmente para todo o planeta, o que facilita a disseminação da pesquisa.

Silvio Seno Chibeni aborda outros aspectos fundamentais para a elaboração de um texto acadêmico. Você poderá ler o texto aqui:

<<https://www.unicamp.br/~chibeni/textosdidaticos/textoacademico.pdf>>. Acesso em: 01 ago. 2019.

Caso a comunicação acadêmica seja escrita, também é possível aplicar conjuntamente as estratégias de comunicação escrita e os aspectos da comunicação acadêmica. Por se tratar de um texto escrito, há a possibilidade de revisarmos e reescrevermos o texto quantas vezes forem necessárias, o que confere mais qualidade. Em um trabalho de conclusão de curso, por exemplo, é necessário que você escreva um ou mais capítulos de referencial teórico, ou seja, que apresente o que já foi dito por outros pesquisadores sobre o assunto em destaque. No entanto, você deve apresentar essas ideias sem copiar exatamente o que eles

disseram, mas explicando com suas próprias palavras cada um dos tópicos e subtópicos. Quando for realmente necessário apresentar as palavras de um autor sobre o tema em questão, podemos utilizar o recurso da citação, colocando o texto entre aspas e acrescentando a referência completa da obra, para que os leitores possam consultá-la futuramente.

Perceba que, tanto para a comunicação acadêmica oral quanto para a escrita, a leitura volta a ser uma estratégia importante, por isso, diz-se que ela é fundamental para todas as formas de comunicação e expressão. Assim, além de procurar manter o hábito da leitura, é fundamental sempre buscarmos informações de fontes seguras: livros e artigos acadêmicos, sites de universidades ou instituições científicas, monografias, dissertações e teses, que possam subsidiar os estudos.

VOCÊ QUER VER?

Para reforçar as diferentes posturas de elaboração e apresentação de um texto – escrito ou oral, veja este vídeo com dicas importantes para você melhorar suas apresentações. Disponível em: <<https://www.youtube.com/watch?v=XYTI-4acIH4>>. Acesso em: 01 ago. 2019

Síntese

Chegamos ao final de mais um capítulo. Nele, pudemos discutir e aprender sobre a comunicação oral e escrita, sobre a Teoria da Comunicação e, por fim, sobre a comunicação acadêmica. Certamente, os conceitos abordados são de suma importância para seu desenvolvimento profissional.

Neste capítulo, você teve a oportunidade de:

- desenvolver as estratégias de comunicação escrita e oral;
- analisar a importância da argumentação e da retórica para a comunicação;
- conhecer os elementos comunicativos e as funções da linguagem;
- identificar as características da comunicação acadêmica;
- aplicar estratégias de comunicação escrita e oral à comunicação acadêmica.

Bibliografia

ABNT. Associação Brasileira de Normas Técnicas. Disponível em:

<<http://www.abnt.org.br/> (<http://www.abnt.org.br/>)>. Acesso em: 23/04/2018.

BLIKSTEIN, I. Falar em público e convencer: técnicas e habilidades. São Paulo: Contexto, 2016.

BRASIL. Governo do Brasil. Inscrições para Olimpíada Brasileira de Astronomia vão até o próximo sábado (31). Agência Brasil, 26 mar. 2018. Disponível em:

<<http://www.brasil.gov.br/educacao/2018/03/inscricoes-para-olimpiada-brasileira-de-astronomia-vao-ate-o-proximo-sabado-31>

(<http://www.brasil.gov.br/educacao/2018/03/inscricoes-para-olimpiada-brasileira-de-astronomia-vao-ate-o-proximo-sabado-31>)>. Acesso em: 26/03/2018.

CUDDY, A. Sua linguagem corporal molda quem você é. TED, 1 out. 2012.

Disponível em: <https://www.youtube.com/watch?v=Ks-_Mh1QhMc (https://www.youtube.com/watch?v=Ks-_Mh1QhMc)>. Acesso em: 22/03/2018.

DICIO. Dicionário Online de Português. Retórica. Disponível em:

<<https://www.dicio.com.br/retorica/> (<https://www.dicio.com.br/retorica/>)>. Acesso em: 27/03/2018.

GUIMARÃES, T. de C. Comunicação e Linguagem. São Paulo: Pearson, 2012.

JAKOBSON, R. Linguística e Comunicação. 24. ed. São Paulo: Cultrix, 2007.

KOCH, I. G. V. O texto e a construção dos sentidos. 2. ed. São Paulo: Contexto,

1998.

MARCONI, M. A. de; LAKATOS, E. M. Fundamentos de metodologia científica. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2003.

MARCUSCHI, L. A. Da fala para a escrita: atividades de retextualização. São Paulo: Cortez, 2001.

MARTELOTTA, M. E. (Org.). Manual de linguística. 2. ed. São Paulo: Contexto, 2017.

SANTEE, N. R.; TEMER, A. C. R. A linguística de Roman Jakobson: contribuições para o Estudo da Comunicação. UNOPAR Cient., Ciênc. Human. Educ., Londrina, v. 12, n. 1, p. 73-82, jun. 2011. Disponível em: <<http://www.pgsskroton.com.br/seer/index.php/ensino/article/download/2890/2762> (<http://www.pgsskroton.com.br/seer/index.php/ensino/article/download/2890/2762>)>. Acesso em: 24/04/2018.

SANTOS, S. C. dos; CARVALHO, M. A. F. de. Normas e técnicas para elaboração e apresentação de trabalhos acadêmicos. Petrópolis: Vozes, 2015.

TREASURE, J. Como falar de um jeito que as pessoas queiram ouvir. Abbott Brasil, 5 out. 2014. Disponível em: < <https://www.youtube.com/watch?v=D236cCikGmA> (<https://www.youtube.com/watch?v=D236cCikGmA>)>. Acesso em: 24/04/2018.

VIEGAS, W. Fundamentos de Metodologia Científica. Brasília: Editora da UNB, 1999.

