

COMUNICAÇÃO

# TEXTOS PRODUZIDOS NO MEIO CORPORATIVO PROJETO DE TEXTO: E-MAIL

## SUMÁRIO

PROJETO DE TEXTO: E-MAIL.....	3
1 INTRODUÇÃO .....	3
2 EXEMPLOS DE E-MAILS CORPORATIVOS.....	4
3 ANÁLISES DOS EXEMPLOS .....	6
4 REESCRITA DOS EXEMPLOS .....	11
REFERÊNCIAS.....	13

EXEMPLO

## PROJETO DE TEXTO: E-MAIL

### 1 INTRODUÇÃO

Antes de iniciarmos esse capítulo, é necessário trazer para esse estudo algumas definições do ato de escrever, que Irandé Antunes aborda em seu livro *Lutar com palavras*.

Segundo Antunes (2005), **escrever é uma atividade de interação**. Essa atividade só faz sentido quando trocamos com alguém alguma informação, alguma ideia, alguma reflexão sob algum pretexto.

Escrever, na perspectiva da interação, ocorre quando dois ou mais sujeitos agem, conjuntamente, para interpretação de um sentido, de uma intenção. Nesse contexto, a escrita se torna muito mais fácil quando sabemos para quem escrever. Ao definir o nosso interlocutor, facilitamos o trabalho de selecionar as informações, escolher a ordem em que as coisas devem ser ditas, ajustar o grau de formalidade da linguagem, o nível de vocabulário e outras particularidades.

Além disso, escrever, a outros e de forma interativa, é, segundo Antunes (2005), uma atividade contextualizada:

Situada em algum momento, em algum espaço, inserida em algum evento cultural. Os valores que, convencionalmente, se atribuem a esses momentos ou espaços determinam certas escolhas linguísticas. Dessa forma, não se escreve da mesma maneira, com os mesmos padrões, em contextos diferentes (ANTUNES, 2005, p. 29).

Sob essa perspectiva, infere-se que escrever é **uma atividade que se manifesta em gêneros particulares de textos**. Isto é, os textos não têm a mesma “cara”. Textos não têm o mesmo esquema de sequenciação, o mesmo conjunto de partes ou a mesma forma de distribuição dessas partes. Há esquemas típicos para cada um desses gêneros, uns mais flexíveis outros mais rígidos. Saber usá-los constitui uma exigência do mundo letrado em que circulamos.

Antunes (2005, p. 36) considera a leitura como:

[...] a contraparte do ato de escrever e, como tal, se complementam. O que lemos foi escrito por alguém, e escrevemos para que outro leia. Não existe solidão em nenhum dos dois momentos. Na verdade, só aparentemente estamos sós, quando escrevemos ou lemos. Há sempre um alguém do outro lado.

Nesse contexto, a autora também classifica a escrita como **uma atividade em relação de interdependência com a leitura**.

Tendo em vista o que foi dito até o momento, e trazendo para o assunto deste capítulo, escrever um e-mail é uma atividade de escrita:

- **Interativa:** há sempre o destinatário, aquele para quem se escreve algo;
- **Contextualizada:** situada em algum momento, contexto, em que se tenha determinado objetivo e grau de formalidade;
- **Inserida dentro de um gênero particular:** segue a estrutura e características desse gênero (e-mail).

Desse modo, é necessário, antes de escrever um e-mail, saber a quem ele se destina, bem como o objetivo dessa comunicação, para que o registro utilizado esteja adequado à situação comunicativa.

Nesse capítulo, veremos dois exemplos de e-mails trocados por colaboradores de uma empresa fictícia e, em seguida, como podemos melhorá-los, a fim de trazer uma comunicação mais assertiva e de maior prestígio social.

## 2 EXEMPLOS DE E-MAILS CORPORATIVOS

- Exemplo de e-mail:

De: josefranciscogomes@empresax.com.br

Para: lucianopereira@empresax.com.br

Assunto: Demandas - setor comercial

Caro Luciano,

Em uma reunião de alinhamento ficou definida a contratação de dois novos colaboradores em regime temporário para o comercial ativo. Essas contratações estão em andamento? O ideal é que tais colaboradores recebam treinamento até o fim deste mês para iniciar o trabalho no próximo trimestre. No último mês cerca de 10% das notas não foram geradas pelo sistema da prefeitura por falta de dados completos de cadastro. Em relatório anexo, fica claro que o erro advém do cadastro incompleto dos clientes atendidos pela funcionária Giovana. Quais medidas serão tomadas? Ela pode se ajustar ao padrão da empresa? Recebeu as instruções necessárias?

As metas para o setor, com base no ano anterior e os dois trimestres deste ano, estão em documento anexo. Solicito comunicá-las aos colaboradores envolvidos e apresentar, na próxima reunião, formalização de estratégias para atingi-las.

Atenciosamente,

José Francisco

Diretor comercial

- Exemplo de e-mail resposta:

De: lucianopereira@empresax.com.br

Para: josefranciscogomes@empresax.com.br

Assunto: Re: Demandas - setor comercial

Prezado José Francisco bom dia!

As contratações temporárias já estão em andamento, temos cinco candidatos com perfil para a vaga, que serão encaminhadas para empresa xxx, que faz as avaliações finais das nossas contratações. Quanto ao treinamento, os escolhidos devem iniciar na próxima semana. Vamos conseguir cumprir os prazos acordados.

A funcionária Giovana receberá novo treinamento com maiores informações sobre cadastro. Caso as falhas continuem, optarei pela substituição da colaboradora.

Solicito mais dois meses para avaliação, dando um relatório parcial ao fim do próximo mês acerca de sua evolução (ou não).

Quanto às metas, já estou providenciando apresentação de estratégias. Os funcionários do setor já foram comunicados, por e-mail, há dois dias atrás.

Estou a disposição,

Luciano

Gerente comercial

### 3 ANÁLISES DOS EXEMPLOS

Vale ressaltar que o e-mail possui estrutura semelhante à da carta. Os dois gêneros apresentam: **destinatário, vocativo, saudação, corpo do texto, despedida e assinatura.**

Uma das diferenças entre esses gêneros é que no e-mail existe o campo “assunto”, o qual deve ser preenchido. Enquanto na carta, esse campo é inexistente.

O assunto deve ser preenchido com o tema central do e-mail. É importante deixar claro, logo no início, a intenção comunicativa. Evitar termos que generalizam ou abrangem demais é essencial para que o destinatário já saiba do que se trata o texto, antes de iniciar a leitura.

**Assunto: Demandas - setor comercial**

No exemplo, o assunto explicita o conteúdo da mensagem: as demandas do setor comercial.

Em seguida, vem o vocativo, o qual pode ser associado a uma saudação.

**Caro Luciano,**

O vocativo é a expressão de chamamento, a forma que nos referimos ao interlocutor.

No exemplo, a forma “caro” além de mostrar elegância, está adequada a qualquer situação. Essa forma poderia ser substituída por “prezado”, “senhor”.

No entanto, é preciso cuidado para não exagerar nos vocativos. Vocativos como “Digníssimo”, “Ilustríssimo” devem ser evitados. É necessário mostrar respeito e sensatez, mas sem exageros.

No corpo do texto, percebemos que o primeiro parágrafo é muito longo e contém informações que poderiam ser divididas.

Separar corretamente os parágrafos é fundamental em diversos aspectos, principalmente quando se trata da coesão e coerência textuais.

Em uma reunião de alinhamento ficou definida a contratação de dois novos colaboradores em regime temporário para o comercial ativo. Essas contratações estão em andamento? O ideal é que tais colaboradores recebam treinamento até o fim deste mês para iniciar o trabalho no próximo trimestre. No último mês cerca de 10% das notas não foram geradas pelo sistema da prefeitura por falta de dados completos de cadastro. Em relatório anexo, fica claro que o erro advém do cadastro incompleto dos clientes atendidos pela funcionária Giovana. Quais medidas serão tomadas? Ela pode se ajustar ao padrão da empresa? Recebeu as instruções necessárias?

As metas para o setor, com base no ano anterior e os dois trimestres deste ano, estão em documento anexo. Solicito comunicá-las aos colaboradores envolvidos e apresentar, na próxima reunião, formalização de estratégias para atingi-las.

O próprio assunto do e-mail, “Demandas – setor comercial”, já nos dá uma dica de como fazer a divisão desse texto. O assunto indica que há mais de uma demanda, portanto, podemos dedicar um parágrafo para cada uma delas. Assim, evitamos parágrafos longos, com informações aglutinadas.

Além disso, e-mails mais elaborados como esse, em que são tratados mais de um assunto, podem ser escritos dividindo esses assuntos em números ou subtítulos. Essa divisão facilitará, sem dúvida, no momento de responder ao e-mail, garantindo, dessa forma, que todas as questões sejam respondidas.

Ainda no que se refere ao corpo do texto, há dois momentos em que a vírgula foi ocultada.

**Em uma reunião de alinhamento** ficou definida a contratação de dois novos colaboradores (...)

**No último mês** cerca de 10% das notas não foram geradas pelo sistema da prefeitura (...)

As expressões destacadas funcionam como locuções adverbiais, desse modo, a vírgula é obrigatória quando essas expressões estão deslocadas na frase, ou seja, quando a oração não está na ordem direta (sujeito + verbo + complemento + adjuntos adverbiais).

Por fim, no último parágrafo, é válido ressaltar que o adjetivo “anexo” foi empregado corretamente, pois está concordando com o substantivo a que se refere (“documento”).

O uso inadequado desse adjetivo em e-mails é muito comum. Mas, no exemplo, o emprego desse termo está correto.

**As metas para o setor, com base no ano anterior e os dois trimestres deste ano, estão em documento anexo.**

Há, ainda, outras possibilidades de escrita para essa mesma frase:

- 1 **As metas para o setor**, com base no ano anterior e os dois trimestres deste ano, **estão anexas**. (“Anexas” concorda com “metas”).
- 2 **As metas para o setor**, com base no ano anterior e os dois trimestres deste ano, **seguem em anexo**. (“Em anexo” é uma expressão invariável).

Ao final do e-mail, temos, respectivamente, a despedida e assinatura.

**Atenciosamente,**

**José Francisco**

**Diretor comercial**

“Atenciosamente” é um fecho muito comum, porém elegante e adequado em qualquer situação comunicativa. Essa forma de despedida poderia ser substituída por outros termos como “Respeitosamente”, “Cordialmente”.



No e-mail enviado como resposta, o assunto permanece o mesmo, já que se trata das mesmas demandas daquele setor. Não é necessário elaborar outro e-mail para responder às questões abordadas no primeiro e-mail.

**Assunto: Re: Demandas - setor comercial**

Em seguida, temos o vocativo e a saudação.

**Prezado José Francisco bom dia!**

Nesse caso, temos uma inadequação. O vocativo sempre deve estar isolado por vírgulas. No exemplo, o vocativo é “Prezado José Francisco”, portanto, deveria ter uma vírgula após “Francisco”.

Outra forma de escrita possível para essa saudação seria dividi-la em duas frases: “Prezado José Francisco. Bom dia!”.

Partindo para o corpo do texto, percebe-se que a paragrafação está adequada. Esteticamente, podemos perceber a uniformidade quanto ao tamanho de cada parágrafo. Os parágrafos são curtos e em cada um deles foi tratado um assunto.

Entretanto, há sempre o que melhorar em nossos textos.

**As contratações temporárias já estão em andamento, temos cinco candidatos com perfil para a vaga, que serão encaminhadas para empresa xxx, que faz as avaliações finais das nossas contratações. Quanto ao treinamento, os escolhidos devem iniciar na próxima semana. Vamos conseguir cumprir os prazos acordados.**

Podemos perceber que o primeiro período, do primeiro parágrafo, está muito longo. Para facilitar o entendimento da mensagem, esse período poderia ser dividido.

O trecho “As contratações temporárias já estão em andamento” refere-se à pergunta do primeiro e-mail “Essas contratações estão em andamento?”. Desse modo, a resposta poderia ser finalizada com um ponto final, e o detalhamento sobre os candidatos poderia vir no período seguinte.

Nesse mesmo parágrafo, podemos perceber que faltou coesão no fechamento do parágrafo, no último período, “Vamos conseguir cumprir os prazos acordados”. A coesão nesse trecho pode ser melhorada com o uso de um conector que exprime conclusão, como o “portanto”, “assim”, “logo”.

Seguindo adiante, no segundo parágrafo, o colaborador utilizou a expressão “maiores informações”.

A funcionária Giovana receberá novo treinamento com **maiores informações** sobre cadastro. Caso as falhas continuem, optarei pela substituição da colaboradora.

O uso dessa expressão não está adequado à norma culta, pois a palavra “informação” não remete ao campo de tamanho, e sim de quantidade. Nesse trecho, o mais adequado à norma culta é o uso do advérbio “mais”, que indica outras informações além daquelas que já foram dadas.

Ao final do e-mail, podemos encontrar um vício de linguagem, que deveria ser evitado nessa situação comunicativa.

Solicito mais dois meses para avaliação, dando um relatório parcial ao fim do próximo mês acerca de sua evolução (ou não).

Quanto às metas, já estou providenciando apresentação de estratégias. Os funcionários do setor já foram comunicados, por e-mail, **há dois dias atrás**.

A expressão “há dois dias atrás” é um vício de linguagem que chamamos de pleonismo. Pleonismo é uma repetição desnecessária de uma ideia, uma informação duplicada. Nesse trecho, temos duas possibilidades de escrita:

- “Os funcionários do setor já foram comunicados, por e-mail, **há dois dias**”.
- “Os funcionários do setor já foram comunicados, por e-mail, **dois dias atrás**”.

Por fim, temos a despedida e assinatura.

Foi usada, na despedida, uma locução adverbial feminina. Vale lembrar que, conforme a gramática normativa da língua portuguesa, todas as locuções adverbiais femininas possuem o acento grave, ou seja, a crase.

Estou a disposição,

Luciano

Gerente comercial

Os textos que vimos neste capítulo, do ponto comunicativo, são eficientes, pois a mensagem pode ser facilmente compreendida. Porém, há vários pontos de revisão.

Esses cuidados no momento da comunicação são fundamentais para evidenciar o planejamento no momento da escrita, podendo, dessa forma, apresentar uma boa capacidade linguística e conhecimento da norma culta, adequada ao ambiente de trabalho.

Vale ressaltar que, em uma empresa, cada colaborador será avaliado pela forma como se comunica. No momento de escolher alguém para representar a empresa em algum evento importante ou para tratar com os melhores clientes, por exemplo, aquele que se comunica melhor será levado em consideração.

Na última parte deste capítulo, vamos observar como os e-mails anteriores foram reescritos, a fim de trazer uma linguagem mais assertiva.

#### 4 REESCRITA DOS EXEMPLOS

De: josefranciscogomes@empresax.com.br

Para: lucianopereira@empresax.com.br

Assunto: Demandas - setor comercial

Caro Luciano,

Em uma reunião de alinhamento, ficou definida a contratação de dois novos colaboradores em regime temporário para o comercial ativo. Essas contratações estão em andamento? O ideal é que tais colaboradores recebam treinamento até o fim deste mês para iniciar o trabalho no próximo trimestre.

No último mês, cerca de 10% das notas não foram geradas pelo sistema da prefeitura por falta de dados completos de cadastro.

Em relatório anexo, fica claro que o erro advém do cadastro incompleto dos clientes atendidos pela funcionária Giovana. Quais medidas serão tomadas? Ela pode se ajustar ao padrão da empresa? Recebeu as instruções necessárias?

As metas para o setor, com base no ano anterior e os dois trimestres deste ano, estão em documento anexo. Solicito comunicá-las aos colaboradores envolvidos e apresentar, na próxima reunião, formalização de estratégias para atingi-las.

Atenciosamente,

José Francisco

Diretor comercial

De: lucianopereira@empresax.com.br

Para: josefranciscogomes@empresax.com.br

Assunto: Re: Demandas - setor comercial

Prezado José Francisco, bom dia!

As contratações temporárias já estão em andamento. Temos cinco candidatos com perfil para a vaga, que serão encaminhadas para empresa xxx, que faz as avaliações finais das nossas contratações. Quanto ao treinamento, os escolhidos devem iniciar na próxima semana. Portanto, vamos conseguir cumprir os prazos acordados.

A funcionária Giovana receberá novo treinamento com mais informações sobre cadastro sobre cadastro. Caso as falhas continuem, optarei pela substituição da colaboradora.

Solicito mais dois meses para avaliação, dando um relatório parcial ao fim do próximo mês acerca de sua evolução (ou não).

Quanto às metas, já estou providenciando apresentação de estratégias. Os funcionários do setor já foram comunicados, por e-mail, há dois dias.

Atenciosamente,

Luciano

Gerente comercial

## REFERÊNCIAS

ANTUNES, Irandé. **Lutar com palavras: coesão e coerência**. São Paulo: Parábola Editorial, 2005.

BECHARA, Evanildo. **Moderna gramática portuguesa**. Rio de Janeiro: Lucerna, 2001.

MARCUSCHI, Luiz Antônio. **Da fala para a escrita: atividade de retextualização**. São Paulo: Cortez, 2004.

NEVES, Maria Helena de Moura. **Fala e escrita: a mesma gramática?** In: PRETI, Dino (Org). Oralidade em textos escritos. São Paulo: Humanitas, 2009.

PRETI, Dino. **Estudos de língua oral e escrita**. Rio de Janeiro: Lucerna, 2004.

STACHESKI, Denise Regina. **Comunicação empresarial e correspondência**. Curitiba: Lesde Brasil, 2012.