

COMUNICAÇÃO

TEXTOS PRODUZIDOS NO MEIO CORPORATIVO: EMAILS E MEMORANDOS

SUMÁRIO

TEXTOS PRODUZIDOS NO MEIO CORPORATIVO: E-MAILS E MEMORANDOS	3
1 O QUE É ESCREVER BEM?	3
2 E-MAILS	5
2.1 Anexo, anexa ou em anexo?	8
2.2 Memorando	10
REFERÊNCIAS	14

EMANIP

TEXTOS PRODUZIDOS NO MEIO CORPORATIVO: E-MAILS E MEMORANDOS

1 O QUE É ESCREVER BEM?

De acordo com o antropólogo Harry Hoijer (1982, p. 289 *apud* CAMPEDELLI; SOUZA, 2002, p. 9):

[...] a linguagem é de tal forma parte integrante de nossas atividades diárias que muitos podem considerá-la um fato mais ou menos natural e automático, como respirar ou piscar. Evidentemente, se nos detivermos a pensar no assunto, verificamos que não há nada de automático em relação à linguagem. É difícil aprender completamente a importância do papel desempenhado pela fala em nosso comportamento social. Como seria uma sociedade sem linguagem? Evidentemente, não haveria escrita nem outras formas de comunicação pela palavra, pois todos dependem, em última instância, da linguagem falada.

Nesse contexto, é válido ressaltar que tudo o que o ser humano alcançou de crescimento cultural está ligado à linguagem. A linguagem é a identidade e cultura de um povo e, sem ela, os conhecimentos não poderiam ser transmitidos de geração em geração. Conforme citam Rabaça e Barbosa (1987, p. 367): “A linguagem é um fato exclusivamente humano, um método de comunicação racional de ideais, emoção e desejos por meio de símbolos produzidos de maneira deliberada.”

Diante dessa reflexão acerca da linguagem, afinal, o que é escrever bem?

Um dos itens da boa escrita envolve o trabalho com o léxico, com o modo o qual um indivíduo adquire as palavras quem compõem seu léxico.

Léxico é um conjunto de palavras de uma língua. Emprega-se esse termo também para designar o conjunto de palavras peculiar a um grupo social ou a um indivíduo (léxico da saúde, de Guimarães Rosa etc.).

Em geral, a aquisição do léxico vai ocorrendo ao longo da vida, com a leitura, as experiências, a comunicação.

Tendo em vista que a comunicação ocorre por meio de textos, sejam eles falados ou escritos, tenham muitas, poucas ou uma palavra apenas, o que nos designa como seres verbalmente atuantes inclui necessariamente a competência para formular e entender textos,

Um texto tem sempre uma ideia central que se pretende desenvolver. Não importa se estamos dissertando, contando uma história ou fazendo um relatório. Escreve-se para cumprir determinado objetivo. Há sempre um ponto de vista.

Em Antunes (2003), infere-se que há três grandes momentos para atividade de escrever: o do planejamento, o da escrita propriamente dita e o da revisão.

Consequentemente, construir um texto escrito:

- Primeiro, é uma atividade que começa antes da tarefa mecânica de escrever;
- Segundo, inclui essa tarefa de escrever, de pôr no papel;
- Terceiro, é uma atividade que transpassa o momento da primeira versão.

Sob esse aspecto:

Elaborar um texto escrito é uma tarefa cujo sucesso não se completa, simplesmente, pela codificação das ideias ou informações através de sinais gráficos. Supõe etapas de idas e vindas, etapas independentes e intercomplementares, que acontecem desde o planejamento, passando pela escrita, até o momento posterior da revisão e da reescrita (Antunes, 2003, p. 54)

Na escola, o planejamento e a revisão do que escrevemos ainda parecem ser um processo esporádico e não uma prática sistemática que já leva em consideração o momento do planejamento e o momento da revisão. Muito provavelmente, a prática das redações escolares, normalmente realizadas num limite escasso de tempo, sem planejamento e sem revisão, leva que se escreva de qualquer maneira.

A competência para escrever textos relevantes é uma conquista inteiramente possível. É um mito afirmar que somente escrevem bem as pessoas que nasceram com esse “dom”. Na verdade, a habilidade de escrever é resultado de muita determinação, de muitas tentativas, de muitas práticas.

2 E-MAILS

O e-mail, também chamado de correio eletrônico, é utilizado para troca de correspondências via internet. Esse tipo de comunicação ganhou um espaço significativo devido a sua rapidez e praticidade. Dessa forma, é fundamental compreender suas características e funções, além das situações em que pode ser utilizado.

A palavra e-mail é a abreviatura de *eletronic mail*, em inglês, que significa correio eletrônico. Assim, ela é empregada em dois sentidos diferentes, para se referir à própria mensagem enviada pela internet ou para se referir ao endereço usado para enviar ou receber mensagens.

A carta e o e-mail possuem algumas semelhanças em sua estrutura: **o destinatário, vocativo, saudação, corpo do texto, despedida e assinatura.**

Antes de produzir um e-mail é preciso saber para quem estamos enviando, qual é o objetivo e sobre o que iremos tratar. Isso tudo é importante para adequarmos o registro à situação comunicativa

Como será abordado textos produzidos no meio corporativo, o foco será no registro formal.

Dentro do ambiente de trabalho, a comunicação sucede em vários segmentos. Podemos falar para os colaboradores, para os clientes, ou até mesmo em nome da empresa. Percebe-se, portanto, que há diversas situações comunicativas dentro do meio corporativo.

Vale considerar a seguinte questão, quando um texto produzido se fez entender, ele já é eficiente. Entretanto, isso não significa que ele não possa ser melhorado e mais planejado a fim de trazer uma comunicação mais assertiva.

No exemplo abaixo, temos uma troca de e-mails com alguns aspectos que podem ser melhorados e algumas inadequações.

Olá Raphael, bom dia!

Estamos avançando nas análises sobre a companhia e surgiram novos questionamentos, conforme análises anexo abaixo.

Teria disponibilidade para um call na próxima semana para repassarmos os principais pontos?

Obrigada.

Abraços,

Beatriz Pereira

Oi, Beatriz, bom dia!

Combinado. Estamos a disposição para essa conversa.

Único ponto é que saio em férias no dia 10/06 e preciso concluir essa análise antes da minha saída. Logo, gostaria de fazer essa conversa essa semana ainda, **afim de** atendermos ao prazo da companhia.

Obrigado!

Atenciosamente,

Raphael H. C. Santos

No primeiro e-mail temos um vocativo, ou seja, um chamamento “Olá Raphael, bom dia”. O vocativo vem sempre isolado por vírgulas.

“**Olá, Raphael**, bom dia!”

Em seguida, há uma inadequação quanto ao uso do termo **anexo**.

“... conforme **análises anexo** abaixo.”

Neste trecho, o adjetivo **anexo** não está concordando com o substantivo **análises**, a que ele se refere. Desse modo, temos um desvio de concordância nominal. De acordo com as regras da gramática normativa, o correto seria:

“...conforme **análises anexas** abaixo”.

Em resposta ao e-mail anterior, o vocativo foi utilizado de forma adequada, isolado por vírgulas. Entretanto, há uma inadequação quanto ao uso da locução adverbial “à disposição”.

“Estamos **a disposição** para essa conversa.”

Vale relembrar que, na língua portuguesa, todas as locuções adverbiais femininas possuem o acento grave, ou seja, a crase.

“Estamos **à disposição** para essa conversa.”

Outro desvio presente nessa conversa é quanto ao uso da locução prepositiva **a fim de**, que indica finalidade.

“Logo, gostaria de fazer essa conversa essa semana ainda, **afim de** atendermos ao prazo da companhia.”

Esse termo é equivalente a **para**, **com a intenção de**, **com o propósito de**. Nesse caso, se escreve separadamente.

“Logo, gostaria de fazer essa conversa essa semana ainda, **a fim de** atendermos ao prazo da companhia.”

Contudo, o termo **afim**, em outras situações, também pode ter função de substantivo ou adjetivo.

Exerce função de substantivo quando transmite ideia de afinidade, parentesco, por exemplo:

Todos os familiares e **afins** estão convidados para a cerimônia.

Pode ser usado com função de adjetivo quando expressa semelhança, aproximação de dois ou mais elementos, por exemplo:

Os estudantes tinham ideias **afins** (semelhantes).

Vale ressaltar que **a fim de**, escrito separadamente, ainda pode ser utilizado para demonstrar interesse em algo.

Eu estou **a fim de** viajar no feriado.

Levando em consideração esses aspectos, um texto bem escrito causa uma boa impressão em qualquer ambiente.

2.1 Anexo, anexa ou em anexo?

Na comunicação via e-mail é bastante comum o envio de documentos, contratos, relatórios, imagens, entre outros. Assim, utiliza-se uma ferramenta a qual nos possibilita anexar um arquivo.

Apesar de ser uma situação comum enviar arquivos por e-mail, ainda há muitas dúvidas de como utilizar os termos “em anexo”, “anexo”, “anexa” e seus plurais.

Primeiramente, é válido esclarecer que o termo “anexo”, sem a preposição, é um adjetivo. Os adjetivos são palavras variáveis, ou seja, sofrem flexão em número e gênero. Todo adjetivo deve concordar com o substantivo a que se refere.

Por exemplo, na frase:

As **mulheres** estão cada vez mais **empoderadas**.

Substantivo feminino(plural) / Adjetivo feminino(plural)

O substantivo **mulheres** é uma palavra feminina que está no plural, portanto é necessário que o adjetivo que se refere a ela também esteja flexionado no feminino e plural, como ocorre em **empoderadas**.

O mesmo ocorre com o adjetivo **anexo**. Este termo sofre flexão de número e gênero dependendo do substantivo a que ele se refere.

Exemplos:

A **apresentação** segue **anexa**.

Subst. fem.(singular) / Adj. fem. (singular)

As **pautas** das reuniões dessa semana estão **anexas**.

Subst. fem.(plural) / Adj. fem.(plural)

O **ofício** segue **anexo** no e-mail anterior.

Subst. masc.(singular) / Adj. masc.(singular)

Os **relatórios** seguem **anexos**.

Subst. masc.(plural) / Adj. masc.(plural)

No caso da expressão **em anexo**, temos um exemplo de uma locução adverbial de modo, por isso é uma expressão invariável. Ela se refere à forma como o arquivo está sendo enviado.

Nesse caso não há concordância; será sempre utilizada no masculino singular, sem sofrer variações.

Exemplos:

- I. O relatório pronto está **em anexo**.
- II. **Em anexo**, seguem as pautas da semana.

É válido lembrar que, quando essa expressão estiver no fim da oração, o uso da vírgula não é permitido, assim como foi apresentado no exemplo I.

Há ainda outra expressão, menos habitual, que é **no anexo**. Neste caso, ela tem valor de substantivo e infere-se que algo está contido no documento enviado.

Exemplos:

- I. Os resultados das pesquisas encontram-se **nos anexos**.

Entende-se que há vários anexos nos quais estão contidos os resultados das pesquisas.

- II. A pauta da reunião está detalhada **no anexo**.

Conclui-se que, dentro do arquivo enviado, possui o detalhamento da pauta da reunião.

Diante disso, é fundamental entender as diferenças desses termos e aplicá-los corretamente a fim de evidenciar a formalidade e a capacidade linguística de quem escreve.

2.2 Memorando

O memorando é um texto oficial que tem um objetivo próprio. É uma comunicação específica que circula internamente em uma mesma instituição, sendo pública ou privada.

Seu objetivo é realizar uma comunicação rápida, eficaz e sem burocracia. Funciona como uma carta, por esse motivo, segue a estrutura deste gênero: local e data, destinatário, corpo do texto, saudação e assinatura. Todos esses elementos presentes em uma carta são encontrados no memorando também.

Além disso, há algumas características obrigatórias: timbre da instituição, número do memorando para ser documentado e os nomes e cargos que o remetente e destinatário ocupam. Porém, se o memorando for destinado a um grupo grande de funcionários, pode-se colocar apenas o cargo que ocupam, por exemplo: “aos colaboradores”, “ao departamento financeiro”, entre outros.

Vale ressaltar que é um texto cujo remetente possui um cargo de hierarquia na instituição e os assuntos são corriqueiros como alguma mudança que ocorreu dentro da empresa, algum procedimento novo, ou seja, é um comunicado interno. Assuntos mais sérios serão tratados por outros gêneros, devido à importância do conteúdo.

É um texto bastante ágil cuja linguagem empregada deve ser objetiva, formal e concisa. Por se tratar de um texto oficial, a formalidade deve ser levada em consideração, isso inclui o uso dos pronomes de tratamento que varia de acordo com o cargo do destinatário.

Outro aspecto fundamental é a padronização. Tornar esses documentos dentro de um padrão facilita inclusive a sua documentação, por isso é importante à uniformidade.

Com a tecnologia ao nosso dispor, os memorandos podem ser enviados por e-mail, como também podem ser impressos e veiculados em um quadro de avisos gerais da instituição de modo que as pessoas tenham acesso a esse documento.

Quais são os tipos de memorando?

O MEMORANDO PODE SER CLASSIFICADO EM INTERNO E EXTERNO.

- Memorando interno: é a comunicação realizada dentro de um departamento específico a fim de convocar para uma reunião, informar mudanças em algum aspecto estrutural da instituição, alguma alteração aos funcionários etc.
- Memorando externo: é a comunicação realizada entre os departamentos quando houver a necessidade de diálogo entre eles. Por exemplo, o departamento de *marketing* precisa comunicar ao departamento financeiro sobre uma ação que precisará ser realizada. O memorando externo é uma modalidade de texto baseada no diálogo.

Adaptado de OLIVEIRA, s.d.

Disponível em: <https://mundoeducacao.uol.com.br/redacao/memorando.htm>

Acesso:02/06/2022

Exemplos de memorandos:

Timbre

Memorando nº 851

Para: Roberta Andrade – Departamento de logística

De: Aline Souza – Departamento de recursos humanos

Data: 22-08-2019

Ref.: Licença

Informo à diretora do departamento de logística, Roberta Andrade, que o funcionário Henrique Costa estará de licença nas próximas duas semanas. Motivo: questões de saúde.

Timbre

Memorando nº 3345

Data: 15-07-2020

Aos senhores colaboradores,

Conforme acordado em reunião, na próxima segunda-feira, não haverá expediente. Todos os colaboradores optaram por utilizarem os seus respectivos bancos de horas.

Ana Cláudia

Diretora

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 o uso da norma culta, adequada ao ambiente de trabalho.

Conforme Preti (1999), a norma culta tem as seguintes características como o fato de ser a variante com maior prestígio social na comunidade e, por isso, é ensinada na escola, bem como o fato de ser empregada na literatura e se aproxima dos padrões das normas da gramática tradicional, entre outros fatores.

Nesse estudo, a respeito textos produzidos no meio corporativo, entende-se que a linguagem utilizada deve ser a de maior prestígio. Por esse motivo, é imprescindível compreender os aspectos abordados neste capítulo.

REFERÊNCIAS

ANTUNES, Irandé. **Lutar com palavras: coesão e coerência**. São Paulo: Parábola Editorial, 2003.

BARROS, D. L. P. de. Entre a fala e a escrita: algumas reflexões sobre as posições intermediárias. In: PRETI, D. (Org). **Fala e escrita em questão**. São Paulo: Humanitas, 2001.

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

CAMPEDELLI, Samira Youssef; SOUZA, Jesus Barbosa. **Literatura, produção de textos e gramática**. São Paulo: Saraiva, 2002.

CITELLI, Adilson. **Linguagem e persuasão**. São Paulo: Ática, 2005.

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, D. (org). **Oralidade em textos escritos**. São Paulo: Humanitas, 2009.

OLIVEIRA, Rafael Camargo. Memorando. **Mundo Educação**, s.d. Disponível em <<https://mundoeducacao.uol.com.br/redacao/memorando.htm>>. Acesso em: 06 jul. 2022.

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

RABAÇA, Carlos Alberto; BARBOSA, Gustavo. **Dicionário de Comunicação**. Londrina: Ática, 1987.

ROJO, Roxane. **Letramentos, mídias e linguagens / Roxane Rojo, Eduardo Moura**. São Paulo: Parábola, 2019.

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