



Curso Técnico em Desenvolvimento de Sistemas Online

# COMUNICAÇÃO

# **GEEaD - Grupo de Estudo de Educação a Distância**

## **Centro de Educação Tecnológica Paula Souza**

### **Expediente**

GEEaD – CETEC  
GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO  
EIXO TECNOLÓGICO DE INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO  
CURSO TÉCNICO EM DESENVOLVIMENTO DE SISTEMAS  
FUNDAMENTOS DE INFORMÁTICA

*Autores:*  
*Fábio Gerônimo Diniz*

*Revisão Técnica:*  
*Eliana Cristina Nogueira Barion*  
*Lilian Aparecida Bertini*

*Revisão Gramatical:*  
*Juçara Maria Montenegro Simonsen Santos*

*Editoração e Diagramação:*  
*Flávio Biazim*

**São Paulo – SP, 2019**

---

# AGENDA 1

---

## ESTUDO DA LINGUAGUEM





## MERGULHANDO NO TEMA...

### Noções básicas sobre língua e comunicação



Inscrição Suméria em tábuas de argila, datando aproximadamente do século 26 a.C.

A **linguagem** é o instrumento com o qual nos comunicamos. Ela é estruturada a partir de certas formas que, em geral, são intuitivas, e herdadas ao longo de gerações e gerações. Para se expressar, o ser humano desenvolveu um sistema simbólico que tenta representar a língua que falamos, chamado de **escrita**. A língua escrita surge muito depois da oral, e acredita-se que antes do surgimento de uma representação para a linguagem já se usavam sinais para indicar a numeração, para contagem de itens e coisas do tipo. A língua escrita mais antiga conhecida e decifrada é o Sumério, da região da Mesopotâmia, que data de mais ou menos 3000 anos A.C., mas acredita-se que haja ainda línguas mais antigas que essa, que nós ainda não descobrimos.

A língua falada no Brasil se chama **Língua Portuguesa**, pois foi herdada por nós dos colonizadores do país. Porém, com as diversas diferenças existentes entre o português falado em Portugal e o nosso, muitos estudiosos já falam hoje em **Português Brasileiro** como sendo uma língua diferente do português falado na Europa. O que acontece é que a língua não é um sistema fechado e imóvel, mas sim funciona como um ser vivo, que se atualiza e se adapta constantemente, por diversos motivos. Essas mudanças surgem, na maioria dos casos, primeiro na língua falada, e só depois acabam sendo assimilados pela língua escrita.

Por isso, é importante saber que há uma grande diferença entre o que chamamos de língua falada e de língua escrita.

### Linguagem verbal, não-verbal, sentido conotativo e denotativo

O quadrinho de Laerte, ilustrado na seção “Para começar o Assunto” e apresentada a seguir, faz uso de duas formas de comunicação: a **linguagem verbal** e a **linguagem não-verbal**. O objetivo de combinar as duas imagens é fazer o texto ficar mais expressivo: a figura do computador bravo como comentário do homem é que garante o humor da tira. Para representar a fúria de um aparelho a autora da tira usou uma série de elementos, como a tela em cor vermelha (cor associada normalmente à raiva), raios e fumaça saindo em torno do aparelho e o fez saltar, como se estivesse revoltado.





Agora veja o que aconteceria se apenas fizéssemos a transcrição do diálogo, sem as imagens:

- Você sabe mexer no computador?
- Claro! Observe!
- Fala calculadora de bolso! De onde te importaram, de neanderthal?
- Ele ficou uma arara”!

Não fez tanto sentido e nem teve tanta graça, não é? Isso porque é a linguagem não-verbal que permite a compreensão da tira. Às vezes, ainda, nem é necessário o texto para que algo transmita uma mensagem, como é o caso de placas de trânsito e sinalização em geral.



Além disso, os significados das palavras que usamos em qualquer língua não são fixos, nem estáticos, e variam muito de acordo com a época, o contexto e o uso. Há diversas palavras que possuem mais de um sentido, e muitas vezes que mudam de sentido com o passar dos anos.

O fenômeno da multiplicação de sentidos chamamos de **polissemia**. Na tira anterior, podemos identificar usos diferentes da linguagem no caso do verbo “mexer”, que apontam, ambos para a linguagem usada no cotidiano.

Muitos sentidos que as palavras possuem dizem respeito a uma extensão de seu sentido literal. Dividimos as palavras, quanto ao sentido, em dois grupos: **Denotativo** e **Conotativo**.

**Denotativo é o sentido literal das palavras como a aparecem no dicionário.**

**Exemplo:**

- Na aula de dança, nos mexemos muito (sentido literal: mover-se);
- Mexa os ingredientes com cuidado (sentido literal: misturar)

**Conotativo: é o sentido figurado das palavras usadas com significados além dos encontrados nos dicionários.**

**Exemplos:**

- Eu sei mexer no computador. (sentido figurado: usar);
- Eu mexi com ele e ele se enfureceu (sentido figurado: importunar).

A mesma frase, aliás, pode dar a entender dois sentidos diferentes, dependendo do contexto, o que pode gerar a chamada **ambiguidade**.

O rapaz quebrou a cara.

Sentido denotativo:  
O rapaz fraturou algum osso do rosto.

Sentido conotativo:  
O rapaz tentou fazer algo e não conseguiu.

Já no exemplo abaixo, os interlocutores não conseguiram estabelecer a relação de comunicação de forma plena devido ao uso feito do verbo “testar” confundido com “bater a testa”.



Às vezes, portanto, o duplo sentido de uma palavra pode gerar ambiguidade, e essa só pode ser resolvida com o bom uso da linguagem, adequada a seu contexto.

### Variação e mudança linguística

Muitas vezes, um problema de comunicação surge porque as palavras da língua podem assumir diversos sentidos, dependendo do contexto e da intenção de quem fala. Além disso, a língua que falamos hoje é diferente da falada por nossos pais, que é diferente da de seus pais, nossos avós, e assim por diante. As mudanças que a língua sofre são constantes, e o que hoje se conhece como gíria pode muito bem amanhã ser assimilado como parte da língua escrita. Um bom exemplo disso é o **pronome você**, que surgiu de um pronome de tratamento formal antigo, usado originalmente para certos membros da nobreza:

Vossa Mercê



Vossemercê



Vosmecê



Você

Hoje, na língua falada, já vemos a substituição do uso de você por “cê”, especialmente no Estado de São Paulo, e em quase todo o Brasil já o correu a troca do pronome de segunda pessoa tu pelo você. Esse é um exemplo claro de como a língua muda, se adequando às situações de uso, sempre no sentido de economizar as formas. Para estudar a língua escrita, em geral, estruturamos um sistema de regras chamado **gramática** que nos permite entender como ela funciona enquanto uma norma padrão, a que chamamos tradicionalmente de **língua culta**.

Mas, para a língua falada, a possibilidade de prever um sistema rígido de regras é muito mais difícil. Nesse sentido, o profissional deve saber quando usar cada tipo de registro de linguagem, de acordo com a situação em que se encontra, o ambiente e o público a que se dirige.

A fala, portanto, é livre e cheia de possibilidades. Definimos, a partir disso, ao menos dois níveis básicos de fala:

- **O coloquial-popular:** a chamada linguagem coloquial é a fala que a maioria das pessoas utiliza no seu dia a dia;
- **O formal-culto:** normalmente utilizada pelas pessoas em situações formais, nas quais se exige maior clareza e polidez.

Porém, no contexto da linguagem usada na área profissional, se usa a linguagem formal ou a coloquial?

Podemos dizer que, dependendo do contexto, a linguagem muda. O contexto de uma reunião de trabalho exige uma linguagem mais formal, já uma palestra pode se valer de elementos da linguagem coloquial para buscar a atenção do público e tornar esse contato mais agradável. O bom comunicador é aquele que sabe adequar a sua linguagem ao público e ao contexto no qual se comunica. Porém, na linguagem escrita, faz-se necessário deixar claro que o uso da linguagem formal deve ser predominante.

No caso da linguagem usada para a produção de documentos, relatórios, trabalhos científicos, etc. podemos até falar em um terceiro nível de linguagem, o que chamaremos de redação técnica, pois ela possui não apenas o nível de formalidade da norma culta, mas uma série de estruturas específicas, vocabulário, exigências e outras características que a diferem da norma culta padrão.

O que devemos estar bem atentos, contudo, é para exageros no uso da linguagem coloquial. Falar dentro das normas da gramática não é falar “difícil”, mas falar adequadamente. No quadrinho abaixo, há um problema de entendimento por uma pessoa usar uma expressão muito culta em uma situação informal.





Assim como se pensa que falar bonito é falar difícil, muitas pessoas acham que falar utilizando-se de um registro distante do nível formal é cometer erros de fala, mas esse conceito já foi abandonado pela maioria dos estudiosos de língua. Sabe-se, por exemplo, que a linguagem coloquial é extremamente expressiva, e pode ser tão eficiente na comunicação quanto a formal, dependendo apenas do contexto.

É importante lembrar que o excesso no uso de expressões eruditas – ou que tentam ser eruditas – e o excesso no uso de palavras para transmitir ideias simples muitas vezes prejudica a clareza e naturalidade do texto.

No que diz respeito ao uso da língua no ambiente profissional, deve-se sempre buscar o equilíbrio. Ao mesmo tempo, o abuso do uso de linguagem formal pode acabar dificultando a comunicação, especialmente com pessoas que não possuem o mesmo domínio que nós. A essas modalidades da língua, sejam aquelas cheias de coloquialismos, sejam as mais formais, chamamos de **variantes linguísticas**.

Quando não compreendemos determinada informação, como no caso das tirinhas, é possível que seja pelo uso inadequado dos indicadores linguísticos e extralinguísticos, ou seja, textos mal elaborados em função da ortografia, acentuação, pontuação, concordância e regência verbal e nominal, falta de coesão e coerência, desconhecimento do gênero textual etc. Portanto, é importantíssimo que ao escrever atentemos para o uso de tais indicadores, e compreendamos os diferentes níveis de linguagem.



## VOCÊ NO COMANDO

**Você já passou por situações em que um mal-entendido tenha ocasionado um problema sério para você resolver?**

Imagine um Técnico em Informática que numa entrevista com o cliente não entendeu exatamente o que lhe foi solicitado e por causa disso desenvolveu um projeto totalmente diferente. Pressuponha o transtorno causado por esse mal-entendido, considerando prazo para a entrega do projeto, custo e renegociação com o cliente!

Como o cliente explicou ...



Como o líder de projeto entendeu ...



Como ficou o projeto ...



A língua falada é mais espontânea que a escrita, e é acompanhada por diversas possibilidades que não são capazes de serem expressadas na escrita, como gestos e tom de voz, que são essenciais para a sua compreensão. Há diversos fatores que interferem nas diferenças de linguagem falada:



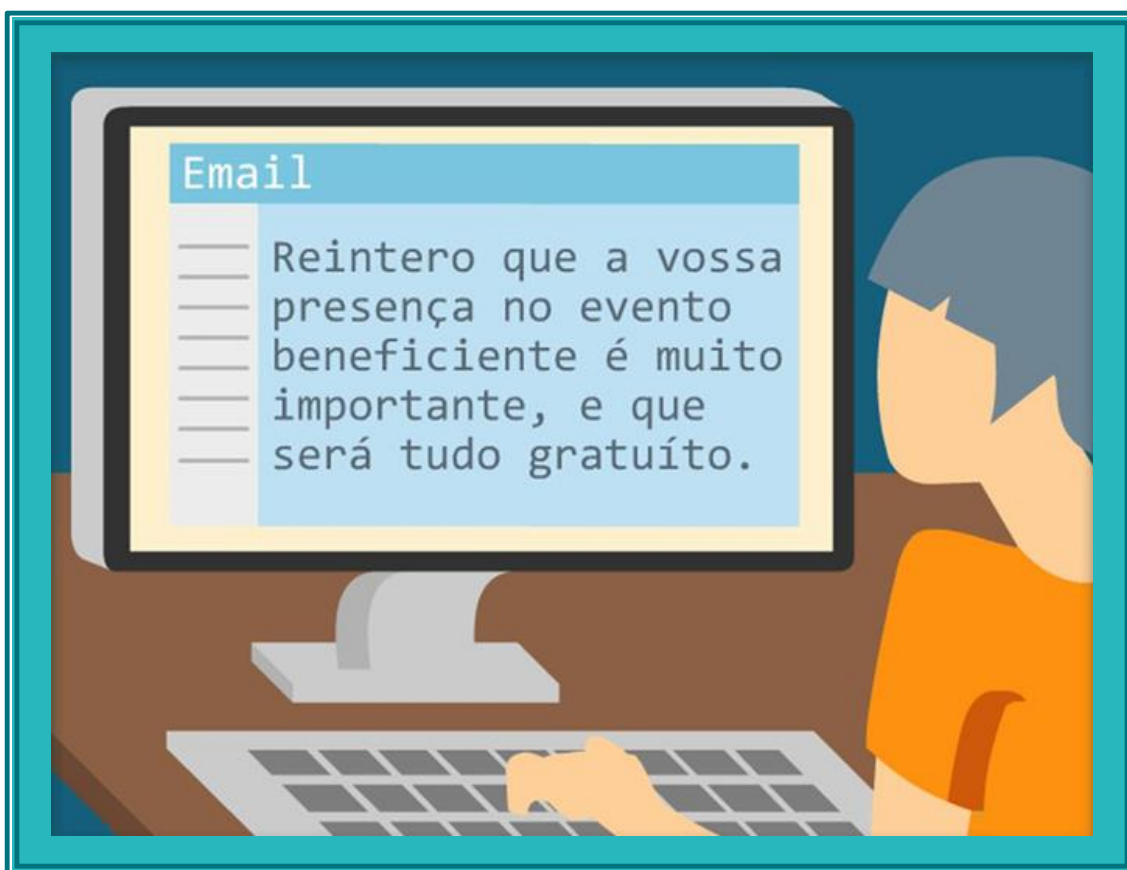
• **Fatores regionais:** podem se dar tanto no nível da divisão de grandes regiões – como Nordeste e Sudeste. Como dentro dos estados – o cidadão do interior do Estado de São Paulo tem diferenças em seu modo de falar em relação a um morador da capital, bem como um habitante do litoral do mesmo estado.

• **Fatores culturais:** afetam a fala de uma pessoa a sua escolarização e formação cultural, ou seja, uma pessoa escolarizada utiliza a língua de uma maneira muitas vezes bem diferente da pessoa que não teve acesso à escola – o que não quer dizer que uma ou outra tenha um falar mais correto, apenas mais adequado a certa norma pré - estabelecida na escrita.

• **Fatores contextuais e profissionais:** de acordo com a situação e com o ambiente em que nos encontramos, mudamos nosso modo de falar. Quando conversamos com nossos amigos, usamos termos que provavelmente não usaríamos em uma reunião de trabalho. Há ainda os chamados termos técnicos e jargões profissionais, que se diferenciam de acordo com cada profissão e as gírias, que diferem diversos grupos sociais.

Porém, é muito importante lembrar que, ao ridicularizarmos ou expormos uma pessoa por conta da sua variante linguística não se aproximar da norma culta, estamos praticando **preconceito linguístico**, que é não apenas uma forma de excluir pessoas que não estudaram por falta de oportunidade, mas uma forma de passarmos uma péssima imagem pessoal, completamente inadequada a um profissional que precisa realizar contatos pessoais de atendimento ao público, por exemplo.

## Vícios de linguagem e coloquialismos



A frase acima parece correta para você? Se sim, temos um problema, pois nela as palavras “reintero”, “beneficente” e “gratuito” estão escritas fora da ortografia adequada à norma culta. Se fosse uma situação comum, do dia a dia, o que importaria seria a comunicação ser compreendida. Porém, parece que o profissional está fazendo um documento e, como dissemos, um contexto formal exige uma linguagem adequada às normas da gramática do português padrão. Um profissional pego cometendo esse tipo de deslizes corre sérios riscos de não conseguir se encaixar profissionalmente e evoluir em sua carreira.

Assim, a pergunta é: diante das possibilidades abertas pela língua, como deve agir o profissional que precisa utilizá-la no dia a dia, tanto em sua modalidade escrita quanto falada?

A primeira noção a ser assimilada, como já dissemos, é de que **língua falada e escrita são diferentes**, ou seja, apesar de ambas serem usadas para o mesmo fim, comunicar, é necessário entender a lógica de cada uma para que as situações de comunicação sejam eficientes. Assim, no caso da fala é importante evitar certos **vícios de linguagem** que atrapalham a comunicação ou geram desconfiança no ouvinte sobre a capacidade de domínio da língua pelo falante. Já na escrita, é essencial eliminar os **traços coloquiais** e se adequar o máximo possível à norma culta do português.



É importante mais uma vez ressaltar que esses vícios devem ser evitados no **ambiente profissional**, mas não são em si “erros”, apenas desvios da norma padrão.

Deve-se evitar:

- **Barbarismo:** desvios de pronúncia, acentuação, ortografia, flexão e significação.

Exemplos:

- na fala: pograma (programa); reintero (reitero); beneficiante (beneficente); rúbrica (rubrica); gratuito (gratuito); púdico (pudico);
- na escrita: mecher (mexer); quizeram (quiseram); geito (jeito); agente (a gente); deteu (deteve); proporam (propuseram); cidadãos (cidadãos);

- **Desvios semânticos:** relativos ao sentido das palavras, por vezes usadas em lugar de outras com escrita similar.

Exemplos:

- absolver (perdoar, inocentar), absorver (sorver, aspirar);
- flagrante (evidente), fragrante (perfumado);
- tráfego (trânsito), tráfico (comércio ilegal);
- acender (colocar fogo), ascender (subir);
- cessão (ceder), seção (divisão), sessão (reunião);

Os desvios semânticos podem surgir da semelhança entre o som de certas palavras. Há dois casos de semelhança: a homonímia, palavras com grafia ou sonoridade idênticas, mas sentidos diferentes; e a heteronímia, palavras com grafia diferente, mas tão próxima que às vezes soam idênticas, mesmo não tendo o mesmo sentido.

- **Solecismo:** desvios de sintaxe (concordância, regência e colocação pronominal).

Exemplos:

- concordância: a gente vamos (a gente vai); fazem dois dias (faz dois dias); haviam muitas vagas (havia muitas vagas);
- regência: chegamos no colégio (chegamos ao colégio); sempre obedeci meu pai (sempre obedeci ao meu pai); vamos na praia (vamos à praia);
- colocação pronominal: não enganei-me (não me enganei); foi ela que chamou-me (foi ela que me chamou); compraremos-te um carro (comprar-te-emos um carro ou compraremos um carro parati);

- **amesóclise:** uso do pronome no meio de uma conjugação verbal - como no exemplo acima, “comprar-te-emos” – é um uso arcaico e que já se encontra em desuso até em documentos oficiais. Em geral, a mesóclise pode ser substituída pelo uso de uma locução pronominal (para ti, para você etc.).

- **Pleonismo vicioso ou redundância:** repetição de ideias de forma desnecessária para a compreensão da sentença.

Exemplos:

- entrar para dentro; adiar para depois; encarar de frente; acabamento final; surpresa inesperada; fato real;

- **Gerundismo:** Uso excessivo de gerúndios, comum principalmente na fala.

Exemplos:

- “vou poder estar tentando estar te ajudando, senhor”; “não vou poder estar te atendendo, mas estaremos te ligando quando pudermos”.

- **Queísmo:** repetição excessiva de “que”.

Exemplo:

- “Este que é o produto que relatei que estava aqui e que podia ajudar, mas que foi retirado do lugar”;

- **Ambiguidade:** duplo sentido.

Exemplos:

- “O professor levou o aluno para sua sala”. (de quem é a sala?);

- “A médica conversou com o enfermeiro sobre seu trabalho”. (de quem é o trabalho?);

- **Cacofonia ou cacófato:** a pronúncia de certas sílabas ou palavras em sequência produz um som desagradável ou sugere alguma ideia inapropriada.

Exemplos:

- “Eu beijei a boca dela”; “Eu não vi ela”; “Me dá uma mão”;

Em circunstâncias formais exige-se a diminuição ou a eliminação do uso de gírias, palavras de baixo calão e expressões populares. Além disso, a utilização de frases feitas – como provérbios, chavões e clichês – pode ser considerada como vício de linguagem, pois empobrece o discurso e dá a entender que falta criatividade ou conhecimento ao autor do texto. Exemplos: “A união faz a força”. “Cada macaco no seu galho” etc.