



**UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ  
FACULDADE DE ECONOMIA, ADMINISTRAÇÃO, ATUÁRIA,  
CONTABILIDADE, SECRETARIADO EXECUTIVO E FINANÇAS.  
CURSO DE GRADUAÇÃO EM SECRETARIADO EXECUTIVO**

**REBECA ARAUJO EUFRAUZINO**

**A PRODUÇÃO TEXTUAL NO AMBIENTE PROFISSIONAL DO SECRETÁRIO –  
UM ESTUDO DE GÊNEROS TEXTUAIS.**

**FORTALEZA-CE  
2013**

REBECA ARAUJO EUFRAUZINO

A PRODUÇÃO TEXTUAL NO AMBIENTE PROFISSIONAL DO SECRETÁRIO –  
UM ESTUDO DE GÊNEROS TEXTUAIS.

Monografia apresentada à Faculdade de  
Economia, Administração, Atuária,  
Contabilidade e Secretariado Executivo  
como requisito parcial para obtenção do  
grau de Bacharel em Secretariado  
Executivo.

Orientador: Prof. Dr. Diana Fortier Silva

REBECA ARAUJO EUFRAUZINO

A PRODUÇÃO TEXTUAL NO AMBIENTE PROFISSIONAL DO SECRETÁRIO –  
UM ESTUDO DE GÊNEROS TEXTUAIS.

Monografia apresentada à Faculdade de  
Economia, Administração, Atuária,  
Contabilidade e Secretariado Executivo  
como requisito parcial para obtenção do  
grau de Bacharel em Secretariado  
Executivo.

Data da Aprovação \_\_\_\_/ \_\_\_\_/ \_\_\_\_

BANCA EXAMINADORA	Nota
_____ Prof.(a) Diana Costa Fortier Silva (Orientadora) Universidade Federal do Ceará (UFC)	_____ Nota
_____ Prof.(a) Conceição de Maria Pinheiro Barros Universidade Federal do Ceará (UFC)	_____ Nota
_____ Prof.(a) Carlos Manta Pinto de Araújo Universidade Federal do Ceará (UFC)	_____ Nota

À minha mãe, pelo incentivo e apoio incondicional aos estudos e aprendizados, pelo esforço e sacrifício para me ofertar uma educação de qualidade e por ser a maior torcedora do meu sucesso futuro.

## **AGRADECIMENTOS**

A Deus, meu criador e maior inspirador para concepção deste trabalho e conclusão do curso, a Ele toda honra, glória e minha gratidão, pelas oportunidades e graças concedidas.

Aos meus pais, que me educaram e me ensinaram a moral e a boa índole. Em especial a minha mãe, pelo exemplo de pessoa, mulher, esposa e mãe. Pelo seu amor e cuidado durante o meu crescimento. Sem suas palavras e apoio eu não estaria aqui, hoje. Essa conquista dedico a você, meu suporte e eterna professora.

As minhas grandes amigas, Ana Letice, Flávia, e Márcia Helena pelos estímulos, encorajamento, pelas palavras positivas que por diversas vezes não me deixaram desistir, obrigado meninas, amo vocês de coração.

A minha orientadora, Diana Fortier, por acreditar, acompanhar e orientar este trabalho, quando tudo parecia não dar mais certo, ela com muito carisma e doçura me acolheu e exemplarmente me ajudou, Profa. muito obrigada, sou sua fã.

Ao meu priminho Luís Gustavo, que apesar da pouca idade e até mesmo de forma inconsciente, renovou minhas forças e alegria com momentos de carinho e diversão. Te amo, “vida”.

A minha amiga especial, Shirlene, pela companhia e motivação durante toda minha trajetória acadêmica. Sua existência e amizade significam muito pra mim. Devo muito e amo você demais.

A todos, muito obrigada pelo carinho.

“Voltei- me e vi debaixo do sol, que não é dos ligeiros a carreira, nem dos valentes a peleja, nem tampouco dos sábios o pão, nem ainda dos prudentes a riqueza, nem dos entendidos o favor, mas que o tempo e a sorte pertencem a todos”.

(Eclesiastes 9;11)

## RESUMO

As organizações contemporâneas dependem, em grande parte, das relações comunicacionais entre seu meio interno e externo, sendo a produção textual um meio vital nas comunicações praticadas nas empresas hodiernas. Tendo em vista a importância da comunicação escrita e a utilização dos gêneros textuais dentro do ambiente organizacional, o presente trabalho teve o objetivo de identificar a utilização, composição e a frequência, analisando a forma, conteúdo e uso, de três gêneros textuais gerenciados pelo secretário no meio organizacional (o *e-mail*, o relatório e a ata) e ainda confrontar os resultados com teorias de autores especialistas no assunto. Esta obra inclui a princípio, uma pesquisa bibliográfica, com materiais que versam sobre a origem e evolução da escrita, a comunicação organizacional, a produção textual e a prática de gêneros textuais no ambiente profissional do secretário e seguiu de forma descritiva e exploratória, adotando o método qualitativo com pesquisa de campo a fim de atingir os objetivos da pesquisa. Través disso, concluímos que os profissionais da pesquisa utilizam os gêneros textuais diariamente, para responder, solicitar, relatar, informar, convidar, anunciar, entre outras diversas situações. Evidenciamos também, os requisitos principais para adquirir eficácia na produção textual, bem como as habilidades indispensáveis a se praticar e desenvolver excelência redacional. Pretende-se com isso, contribuir para que se entenda mais desse assunto emergente e pouco explorado na comunicação secretarial.

**Palavras-chave:** Produção textual, Gêneros Textuais, Secretário.

## **ABSTRACT**

Contemporary organizations depend in large part on the communication relationships between its internal and external environment, and the textual production a vital communications practiced in today's enterprises. Given the importance of written communication and use of textual genres within the organizational environment, the present study aimed to identify the use, composition and frequency, analyzing the form, content and use of three text genres managed by the secretary in the middle organizational (e-mail, the report and the minutes) and also compare the results with theories of authors subject matter experts. This work includes the first, a literature search, with materials that deal with the origin and evolution of writing, organizational communication, text production and practice of textual genres in the professional environment secretary and followed a descriptive and exploratory, adopting the method with qualitative field research in order to achieve the research objectives. Abeam addition, we conclude that the professionals use the search text genres daily to respond, request, report, inform, invite, announce, among other situations. We show also the main requirements to acquire efficiency in textual production, as well as the skills necessary to practice and develop editorial excellence. It is intended to contribute to understanding more about this topic in emerging and underexplored secretarial communication.

**Keywords:** Textual Production, Textual Genres, Secretary.



## SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO.....	9
2. TEXTO/DISCURSO ESCRITO.....	13
2.1. A escrita, origem e evolução.....	13
2.2. A comunicação nas organizações contemporâneas.....	15
2.3. A produção textual e sua importância nas organizações.....	19
2.4. A produção textual e o profissional de secretariado.....	20
3. GÊNEROS TEXTUAIS – CONCEITO E DIVERSIDADE.....	24
3.1. Gêneros textuais nas organizações contemporâneas.....	27
3.2. Gêneros textuais e o profissional de secretariado.....	29
3.2.1 O e-mail como gênero textual.....	30
3.2.2 O relatório como gênero textual.....	33
3.2.3 A ata como gênero textual.....	36
4. PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS.....	40
5. ANÁLISE DE RESULTADOS.....	44
CONCLUSÃO.....	71
REFERÊNCIAS.....	72
APÊNDICES.....	74

## 1 INTRODUÇÃO

A comunicação é algo essencial para as relações humanas, desde o surgimento da humanidade e da necessidade de descobrir maneiras de expressar emoções e opiniões. Segundo Penteadó (2012, p. 1), *a palavra “comunicar” deriva do latim “comunicare” e significa tornar comum, trocar opiniões. É um processo que envolve participação e troca de experiências, e só há comunicação quando as pessoas envolvidas participam dela, quando elas se entendem.*

No entanto, para uma comunicação eficaz é necessário haver clareza, objetividade e brevidade nas mensagens trocadas, e é importante também que as partes envolvidas saibam o que, como, quando e por que desejam se comunicar, além de fazer a escolha do canal adequado para a transmissão da mensagem, para que a mesma chegue ao seu receptor de forma inteligível.

A respeito disso, Maximiano (2011, p.241) resume o processo de comunicação como a transmissão de informações e de significados. Se não há transmissão de informação e significado, não há comunicação. Em qualquer processo de comunicação, sempre há os seguintes elementos: emissor, receptor, mensagem, canal de comunicação, ruídos e *feedback*.

O processo comunicativo pode acontecer de diversas formas. No entanto esta monografia irá ater-se apenas à comunicação escrita e, mais especificamente, à comunicação escrita utilizada no ambiente organizacional pelo profissional de Secretariado no seu dia a dia.

Diante do processo de globalização e dos modernos avanços tecnológicos, o mercado de trabalho exige profissionais cada vez mais capacitados e eficientes. Estas exigências deram origem ao novo perfil do secretário, onde este tem se destacado pela crescente evolução no conhecimento e multifuncionalidade.

O perfil profissional do secretário tem sofrido constantes mudanças. Como resultado, a categoria venceu muitos desafios, agregou competências e aprimorou habilidades. Apesar das alterações no perfil profissional, há atribuições que foram apenas amplificadas. Dentre os conhecimentos específicos indispensáveis ao secretário, o domínio da escrita, com certeza, é um dos mais essenciais para as organizações. A produção textual é uma das tarefas inerentes à atividade desse profissional, uma vez que este utiliza-se cotidianamente dos recursos da palavra escrita.

A elaboração de atas de reuniões, avisos, solicitações, informativos, entre outros, é uma situação vivenciada com frequência pelo Secretário que, em diversos momentos, desenvolverá o papel de redator. Independente do objetivo da correspondência, esse profissional deve estar preparado para transmitir os interesses de sua empresa, através do uso eficiente da comunicação escrita.

A partir do papel de redator, associado ao secretário no complexo mundo corporativo, indaga-se o seguinte: Como e em que situações ele se servirá com mais frequência de suas habilidades de produção escrita?

Toda organização, esteja ela situada na esfera pública ou privada, possui suas regras para a redação de documentos e o profissional secretário deve conhecê-las para a utilizá-las corretamente no seu dia a dia.

A correspondência comercial ou empresarial (privada) e a correspondência oficial (pública), embora parecidas e utilizadas para o mesmo fim, que é o de comunicar, possuem suas peculiaridades. Documentos como e-mails, atas, relatórios, entre outros, serão estudados de forma mais completa nos próximos capítulos.

Diariamente, o secretário utiliza-se de ferramentas textuais como e-mails, memorandos, ofícios, faxes, circulares, entre muitos outros exemplos de documentos redigidos por este profissional. Cada um desses textos constitui um gênero textual distinto. Mas como podemos definir um gênero textual? Segundo Marcuschi (2008, p.155)

Os gêneros textuais são os textos que encontramos em nossa vida diária e que apresentam padrões sócio comunicativos característicos definidos por composições funcionais, objetivos enunciativos e estilos concretamente realizados na intergração de forças históricas, sociais, institucionais e técnicas. Alguns exemplos de gêneros textuais seriam: telefonema, sermão, carta comercial, carta pessoal, romance, bilhete, reportagem jornalística, aula expositiva, reunião de condomínio, notícia jornalística, horóscopo, receita culinária, bula de remédio, lista de compras, cardápio de restaurante, instruções de uso, outdoor, inquérito policial, resenha, edital de concurso, piada, conversação espontânea, conferência, carta eletrônica, bate-papo por computador, aulas virtuais e assim por diante.

Ao longo deste estudo, procuramos entender melhor como se dá elaboração de textos pertencentes a gêneros textuais típicos do mundo corporativo. Investigamos a respeito do desafio de expressar os propósitos da organização através da comunicação escrita.

Partimos inicialmente do conceito de discurso e sua produção até sua utilização no dia-a-dia do secretário. É possível compreender o alto grau de responsabilidade de um profissional que procura transmitir os interesses de sua

organização através do discurso escrito e deve ser compreendido pelo destinatário para que a comunicação alcance seus objetivos.

Tendo em vista a evolução da tecnologia da informação nos dias atuais, associado, à imposição mercadológica por desenvolvimento profissional constante, percebemos que corresponder-se através da escrita é uma tarefa cada vez mais desafiadora. Beltrão (2004, p. 11) reconhece o papel relevante da redação nas organizações e incentiva o aprimoramento desta habilidade.

[...] vejo como de suma importância a redação empresarial. Aqui, estamos envolvidos com negócios, divulgação de produtos, cancelamentos de pedidos, entre tantos assuntos. Mesmo na área oficial, temos o compromisso na atualização dos documentos. Assim como atualizarmos equipamentos, temos a obrigação de modernizarmos a redação.

Outro grande motivador do nosso interesse pelo assunto foi a referência à produção escrita, no artigo quarto da Lei 7.377/85 –(lei de regulamentação da profissão), como competência essencial para o profissional de Secretariado

Art. 4º - São atribuições do Secretário Executivo:

[...]IV - redação de textos profissionais especializados, [...]

V - interpretação e sintetização de textos e documentos;

VI- taquigrafia de ditados, discursos, conferências, palestras de explicações, [...]

Assim sendo, como não priorizar a produção do discurso escrito? O secretário deve se dedicar a esse objetivo, que com certeza resultará em maiores conquistas profissionais no futuro.

A presente monografia tem como objetivo geral identificar quais os gêneros textuais são mais frequentemente utilizados ambiente do profissional do Secretário, bem como investigar a respeito da estrutura e processo composicional destes. Desta maneira, propomo-nos a estudar sobre os gêneros textuais mais relevantes para o profissional secretário, analisando sua forma, conteúdo e contextos de uso.

A fim de atingir estes objetivos, foi feito um levantamento bibliográfico e uma pesquisa de campo com diversos profissionais secretários atuando nos setores a público e privado em organizações de diversos tamanhos, com o intuito de identificar os gêneros textuais mais utilizados por estes profissionais.

Pretendemos, com este trabalho, contribuir modestamente para os estudos relacionados ao tema e reforçar a constatação da necessidade de aprimorar o conhecimento de gêneros textuais nas organizações.

Este trabalho foi dividido em cinco capítulos, trazendo uma abordagem geral do assunto proposto, bem como a formulação do problema, a justificativa e os objetivos. Procuramos definir o discurso escrito, sua evolução sócio-histórica e adaptação diante do processo de globalização, bem como sua importância dentro do ambiente corporativo. Apresentaremos também o conceito de gêneros textuais, bem como seu uso pelo profissional. Relatamos também os resultados de nossa pesquisa de campo com profissionais da área de Secretariado, através da qual investigamos a respeito dos gêneros textuais mais frequentemente usados por estes profissionais. Concluímos com uma análise comparativa entre os resultados do estudo de campo e da pesquisa bibliográfica.

## 2 TEXTO E DISCURSO ESCRITO

A palavra discurso, neste trabalho, será utilizada no mesmo sentido que a palavra *texto*, tendo em vista a semelhança na sua conceituação.

Segundo Maingueneau (2006, p.466): “[...] é preferível distinguir texto e discurso (grifo do autor) como duas faces complementares de um objeto comum tomado pela linguística textual [...]”.

Marcuschi (2008, p.58) também afirma que “Texto e discurso não distiguem de maneira dicotômica duas abordagens. São muito mais duas maneiras complementares de focar a produção linguística em funcionamento”.

Bronckart (2007, p. 137) define texto como “toda unidade de produção verbal que veicula uma mensagem linguisticamente organizada e que tende a produzir um efeito de coerência em seu destinatário”. No que tange o conceito de discurso, Bronckart (2009, p. 140) explica que este termo “[...] designa a operacionalização da linguagem por indivíduos em situações concretas. Trata-se, portanto, de designar com esse termo as práticas e/ou processos de linguagem”.

Koch e Elias (2007, p.9) percebem o texto “como um produto lógico do pensamento (representação mental) do autor, nada mais cabendo ao leitor senão “captar” essa representação mental, juntamente com as intenções (psicológicas) dos produtos, exercendo, pois, um papel passivo”.

Ao definir texto Maingueneau (2008, p. 57) afirma que “trata-se de produções verbais orais ou escritas, estruturadas de forma a perdurarem, a se repetirem, a circularem longe do seu contexto original”.

No âmbito do presente trabalho, entendemos que o texto/discurso escrito é um agrupamento de palavras e frases organizadas com coerência e coesão, de extensão variável, com um efeito e funções específicas. O texto promove a interação entre autor e leitor com o objetivo de permitir a comunicação de idéias e pensamentos.

### 2.1 A escrita - Origem e Evolução

Com o interesse de registrar, compartilhar e diminuir a distância entre os povos, as antigas civilizações desenvolveram a escrita, considerada uma das maiores realizações humanas. As primeiras tentativas de escrita foram feitas por volta de 4.000 a.C, em forma de pictogramas (desenhos em cavernas), pelos povos sumérios.

A escrita alfabética foi desenvolvida cerca de dois mil anos depois e aprimorada por egípcios e gregos até chegarmos às letras do alfabeto latino, usadas no português, inglês, espanhol e muitas outras línguas modernas.

Na idade antiga, a escrita, que antes era produzida em diversas formas de suporte como tábua de argila, pedra, osso, madeira e couro foram aos poucos sendo transferida para o papiro e pergaminho, cujo emprego permitia manusear e transportar documentos e manuscritos com maior facilidade. Uma função de destaque na Idade Antiga foi a do escriba, que detinha a especialização e exclusividade no conhecimento da escrita; somente a ele era confiado o exercício da criação e produção de livros e documentos oficiais.

Na Idade Média, o exercício da escrita era quase totalmente restrito à classe dominante. Reis e governantes possuíam grandes acervos pessoais e pode-se perceber, em diversas sociedades, que os possuidores de poder influenciavam os textos documentais e literários de diferentes maneiras para exercer maior controle sobre seu povo.

Ainda na Idade Média, ocorreu a invenção da imprensa, acontecimento que revolucionou a escrita e propiciou sua expansão, faticando a propagação dos documentos escritos.

A era industrial, período de grandes descobertas e expansões marítimas, criou um ambiente favorável à evolução da produção escrita, através de cartas, documentos e livros exportados às novas terras colonias. Nessa mesma época houve uma grande difusão do protestantismo, surgindo assim a necessidade de a Igreja Protestante produzir bíblias cada vez menores e portáteis para difundir-las por todo o mundo. A Igreja Católica também atuou no processo de multiplicação do conhecimento linguístico, por meio da catequização indígena e da disseminação da fé cristã.

Na atualidade, o discurso escrito permanece como um dos meios mais importantes de comunicação. Através de livros, e-mails e documentos diversos são possíveis registrar conhecimentos e transmiti-los à sociedade atual e às gerações futuras.

Horcades (2007, p. 16) expressa exatamente a importância que a descoberta da escrita representou para a difusão do conhecimento.

[...] Antes dela, tudo o que um homem aprendia durante sua vida morria com ele. Depois da invenção da escrita, o conhecimento passou a se acumular e não a se perder, assim, ao nascer, o homem tem a seu dispor todas as experiências e as descobertas de seus antecessores.

Bowman E Woolf (1994, p. 5) acentuam a importância da escrita, afirmando que

Nossa compreensão do mundo antigo depende, de maneira surpreendente, dos textos escritos. O uso que fazemos desses textos sejam eles literários ou apenas documentais, depende de nosso pressuposto de como foram originalmente produzidos, lidos e entendidos.

Normalmente, quem se utiliza de textos escritos tem a intenção de conceber algo durável e instigante à leitura. Apesar de a língua escrita sofrer pela falta de recursos como a expressão gestual e facial, encontrados na língua falada, ela proporciona o benefício de ser concreta e facilmente conservada e difundida, graças ao avanço da tecnologia. Sobre isso, Maingueneau (2008, p. 79) observa-se a respeito do texto escrito que “ele pode circular longe de sua origem, encontrar públicos imprevisíveis sem precisar ser modificado a cada vez”. Outra grande vantagem da palavra escrita é que o autor dispõe de tempo para repensar, modificar e corrigir seu texto, ao contrário da linguagem oral, cuja produção é instântanea e volátil.

Beltrão (2006, p.3) traduz brilhantemente o valor da escrita, ao afirmar que

A palavra escrita possui um magnetismo especial, liberta, acalanta, invoca emoções. Ela tem a capacidade de, em poucos minutos, cruzar mares, saltar montanhas e atravessar desertos intocáveis. Muitas vezes, infelizmente, perde-se o autor, mas a mensagem sobrevive ao tempo, atravessando séculos e gerações. Ela marca um momento que será eternamente revivido por todos aqueles que a lerem.

Percebemos que sem a escrita viveríamos num mundo instável, impreciso e pouco confiável, onde as notícias não chegariam com a mesma rapidez e o conhecimento e as informações só seriam conservados pela memória.

## **2.2 A comunicação nas organizações contemporâneas**

Para entender a importância da comunicação nas organizações contemporâneas é essencial compreender os conceitos de organização/empresa, bem como a definição de comunicação, seu valor e função nas instituições hodiernas.

Chiavenato (2010, p. 8) conceitualiza uma organização como “uma entidade social composta de pessoas que trabalham juntas e deliberadamente estruturada e organizada para atingir um objetivo em comum”.

Maximiano (2011, p.3 e 4) reforça esse conceito, afirmando que “uma organização é um sistema de recursos que procura realizar algum tipo de objetivo (ou



conjunto de objetivos). [...] As pessoas são os principais recursos ou insumos das organizações”.

Torquato (1986, p. 9) também associa a empresa a um sistema. Segundo ele,

Empresa é uma “unidade sócio-econômica voltada para a produção de um bem de consumo ou serviço”. Representa um sistema que reúne capital, trabalho, normas, políticas e natureza técnica. Para o autor, no que tange ao aspecto econômico, a relação de troca possibilitada pela produção de bens e serviço é o que permite à empresa condições de se viabilizar; já no aspecto social, uma empresa tem não apenas o objetivo de gerar bens econômicos, mas também de desempenhar papel significativo na sociedade, gerando empregos e aprimorando os avanços tecnológicos.

Com base nesses conceitos é possível entender que uma organização é um sistema aberto e uma instituição social, composto essencialmente por pessoas, já que, para manter-se viva em um ambiente tão mutável e dinâmico como o atual, uma empresa precisa que seu público interior e exterior permaneçam em constante interação. É neste contexto que a comunicação tem um papel fundamental e, seja ela oral ou escrita, é de extrema importância que seja consuzida com clareza e muita responsabilidade.

Maximiano (2011, p.241), reforça essa idéia ao defender que

Da qualidade do processo de comunicação depende a eficácia das relações interpessoais nas oragnizações. Negociação, venda de ideias e de produtos, liderança, motivação, organização, delegação, orientação de funcionários e avaliação de desempenho, coordenação entre unidades e muitos outros.

Adentrando no conceito de comunicação, percebemos que existe um conteúdo infinito a explorar. A comunicação consiste na permuta e intercâmbio de idéias, fatos e informações. Os componentes básicos do processo comunicacional são o emissor, o receptor, a mensagem, o canal de comunicação, os eventuais ruídos e a resposta (*feedback*). Segundo Medeiros E Hernandez (2006, p. 64-67)

há alguns elementos básicos que devem ser levados em consideração no processo comunicativo são eles: a fonte, que é o elemento que dá origem à mensagem, que inicia o ciclo da comunicação; o destinador, que é um dos protagonistas do ato de comunicar; um código, que é o conjunto de signos relacionados de um modo que transmitem mensagens, este código quando fechado permite apenas uma interpretação e quando aberto permite mais de uma interpretação; a mensagem, que é um grupo de elementos significativos tirados de um repertório e reunidos numa estrutura. É o resultado de uma reação do indivíduo diante do que acontece ao seu redor, do que ouve, do que lê; destinatário, que é a apessoa a quem dirigimos a mensagem, aquele que a recebe e a decodifica; e ruído que é todo sinal indesejável e tudo o que dificulta a comunicação, interfere na transmissão e perturba a recepção ou compreensão da mensagem.

A comunicação sempre foi um instrumento de sobrevivência humana e aprimorada cada vez mais pela evolução. É impossível viver sem comunicar, já que o homem é um ser social que necessita conviver e interagir em sociedade. É praticamente impossível para um ser humano desempenhar qualquer atividade que não envolva algum tipo de comunicação.

De acordo com Penteado (2012, p.1),

A palavra “comunicar” vem do latim “communicare” com a significação de “pôr em comum”. Comunicação é convivência. Está na raiz de comunidade, agrupamento caracterizado por forte consenso espontâneo dos indivíduos [...] colocar em “comum”, ideias, imagens e experiência.

Já para Medeiros E Hernandez (2006, p. 64)

Comunicar é tornar algo conhecido, é participar, é transmitir algo a alguém. Comunicação é o ato de emitir, transmitir e receber mensagens por meio de processos previamente estabelecidos ou convencionados, quer por meio da linguagem falada ou escrita, quer mediante outros sinais, signos ou símbolos.

Chiavenato (2010, p. 412) nos traz a concepção de “comunicar” como “Tornar algo em comum. Esse algo pode ser uma mensagem, uma notícia, uma informação, um significado qualquer. Assim, a comunicação é uma ponte que transporta esse algo de uma pessoa para outra ou de uma organização para outra”.

Nas organizações, portanto, a comunicação também desempenha um papel extremamente relevante e é imprescindível em muitas funções administrativas, como no planejamento, organização, treinamento, controle, análise financeira e até mesmo nas tomadas de decisão. “O sucesso empresarial depende muito de um sistema de comunicação eficaz, quer internamente, quer externamente. A comunicação imprecisa, ambígua e insuficiente tem causado a ruína de muitas empresas.” (Medeiros, 2006, p.43)

Aprofundando essa discussão sobre a importância do processo comunicativo, Torquato (2003, p. 162) explica que

Por meio da comunicação, uma pessoa convence, persuade, atrai, muda ideias, influi, gera atitudes, desperta sentimentos, provoca expectativas e induz comportamentos. Por meio da comunicação, uma organização estabelece uma tipologia de consentimento, formando congruência, equalização, homogeneização de ideias, integração de propósitos. Desta forma a comunicação é uma ferramenta importante de eficácia e produtividade.

Uma organização também é caracterizada pela divisão do trabalho, em grupos, equipes ou setores. Para que a integração entre esses grupos seja completa, é de

fundamental importância uma comunicação clara e objetiva, independente do tamanho da organização ou de sua especialidade. Em toda organização, é essencial que a comunicação interna e externa (marketing e publicidade) se dê de forma eficaz.

A interação que acontece dentro de uma empresa, envolvendo, informando e unindo os funcionários a fim de atingir bons resultados profissionais para a corporação, caracteriza a comunicação interna. Dela fazem parte a intranet (gênero de internet privada, fechada, exclusiva para funcionários), e memorandos, relatórios, jornais, circulares, murais, atas de reuniões, entre outros gêneros textuais. A importância de uma comunicação interna de qualidade é enfatizada por Moellawald (2011, p. 26), que explica que

Todas as ferramentas de comunicação, pela empresa, além de trabalhar para que a informação flua, têm o objetivo de fazer que os empregados sintam-se participantes de todos os passos da organização. Ameaças, estímulos e cumprimentos veiculados de forma competente colaboram também para dar forma final à realidade idealizada e implicam por parte da empresa o compromisso de reconhecimento e sucesso para os que seguirem o que foi estipulado.

As comunicações internas agrupam todas as hierarquias, de três diferentes formas: ascendentes, descendentes e horizontais. As ascendentes acontecem de baixo para cima, percorrem a organização da base para o topo. Bons exemplos são o café da manhã com o presidente, a caixa de sugestões, entre outras. Nas comunicações descendentes ocorre o inverso, as mensagens e informações são originadas dos mais altos escalões das organizações e vão até a base, como é o caso dos *feedbacks*, dos memorandos e das reuniões de diretores com um indivíduo ou em grupo. Já as comunicações horizontais se estabelecem entre níveis de funções e cargos semelhantes, de chefe para chefe, geralmente ocorrem através de telefonemas ou durante o almoço, entre outras formas.

Por outro lado, o contato com o público exterior da organização, sejam eles clientes, fornecedores, concorrentes ou imprensa é conhecido como comunicação externa e os canais mais utilizados são os ofícios, carta comercial, e-mails, notas explicativas, anúncios, recibos, entre outros. A comunicação externa também engloba a propaganda e o marketing. Nesse contexto envolve-se principalmente a imagem organizacional.

Penteado (2012, p. 154) amplia a conceituação, explicando que

A comunicação externa, ou institucional, dirige-se aos públicos externos. Seu objetivo é divulgar informações sobre metas, práticas e ações institucionais da empresa. Nesse aspecto, a comunicação deve manter-se fiel à verdade,

sem abandonar, entretanto a retórica conveniente para contruir, manter e melhorar a imagem e reputação da empresa perante seus públicos.

Podemos perceber, portanto, como é abrangente e complexa a comunicação corporativa, tendo em vista os diversos públicos envolvidos, internos e externos, de diferentes hierarquias. Deve prevalecer, portanto, a qualidade e a eficiência da mensagem, e o comunicador deve ser responsável e capaz de desenvolver competências tanto na linguagem oral como na escrita. A ausência ou distorção da informação na comunicação pode gerar graves problemas para o crescimento das organizações.

### **2.3 A produção textual e sua importância nas organizações.**

A linguagem escrita ainda é um dos canais comunicativos essenciais dentro do ambiente corporativo, aplicando-se tanto à comunicação interna quanto a externa. Nos dias atuais verificamos também que o avanço tecnológico contribui grandemente para uma maior disseminação da palavra escrita nas organizações.

Os diversos tipos de documentos escritos nas empresas são também conhecidos como correspondência empresarial, muito empregada nas entidades comerciais, industriais e bancárias com a intenção de originar, manter e concluir operações/negócios. “Correspondência comercial é o conjunto de preceitos orientadores da elaboração e circulação de papéis próprios ao comércio e à indústria, destinados a criar, manter ou encerrar transações”. Beltrão (2004, p.94).

Para Medeiros (2006, p.161),

Correspondência é um meio de comunicação escrita entre pessoas. É o ato ou estado de corresponder, adaptar, relatar ou o acordo de uma pessoa com outra; é uma comunicação que se efetiva por meio de papéis, cartas ou documentos. Por ampliação de sentido, passou a designar todo conjunto de instrumentos de comunicação escrita: bilhetes, cartas, circulares, memorandos, ofícios, requerimentos, telegramas.

Escrever relatórios, memos, cartas, ofícios, planilhas, circulares, atas, ou seja, corresponder-se de forma eficaz é uma das tarefas mais desafiadoras para todo profissional dentro das organizações. A comunicação escrita exige uma maior responsabilidade da parte dos comunicadores, tendo em vista a necessidade de se fazer entender através de palavras em um documento. Para isso demanda-se hábito de leitura, planejamento, organização, compreensão do assunto a ser tratado, domínio da linguagem, conhecimento gramatical, amplo vocabulário, entre outras habilidades. Maximiano (2011, p.156) resume bem esse aspecto ao dizer que

A comunicação escrita é muito mais complexa que a oral, porque envolve um segundo sistema de codificação, além da fala. Nas organizações, a comunicação escrita desempenha um papel muito importante. [...] há uma grande variedade de mensagens que precisam ser postas no papel ou na tela do computador. Em todas as organizações, há necessidade de documentação.

Apesar dos problemas observados no que tange o ensino e aprendizagem da língua materna nas escolas brasileiras, é de grande valor, para o mercado de trabalho, o interesse e a busca pelo conhecimento linguístico. As empresas modernas exigem dos profissionais diversas competências, como capacidade de gerir negócios, administrar conflitos, definir estratégias e gerenciar informações e pessoas. O domínio linguístico, nestes casos, é indispensável para profissionais que precisam atuar como agentes facilitadores, também nas comunicações. Em relação a isso, Magalhães (2011, p.89) observa que

Hoje o processo de ensino de Língua Materna está pautado no domínio do código linguístico e sabe-se que um trabalho voltado exclusivamente para o sistema e suas regras não é capaz de formar indivíduos competentes em termos de produção e recepção de textos. O domínio de outros conhecimentos e habilidades são imprescindíveis nesse processo. Dentre eles, está o conhecimento do contexto comunicativo em suas diversas formas de interação.

Já Medeiros (2006, p. 17) reforça o papel imprescindível da linguagem escrita ao mostrar o encantamento que ela exerce sobre aqueles que se dedicam ao seu conhecimento.

O fascínio da palavra escrita leva muitas pessoas a acreditar que seu sucesso no mercado de trabalho está diretamente relacionado a sua capacidade de bem redigir. Motivados pelo brilho que a palavra provoca, do som que irradia, alguns profissionais empenham-se na prática de exaustivos exercícios, objetivando aprender a escrever.

A produção escrita corporativa requer uma grande atenção, posto que dela depende, em muitos casos, o sucesso dos empreendimentos organizacionais. Assim como não teríamos uma sociedade evoluída e estruturada sem a escrita, não se pode idealizar uma organização sem uma produção textual eficaz em seu ambiente. “A empresa não sobrevive sem a palavra escrita” Rodriguez (2006, p. 13).

## **2.4 A Produção textual e o Profissional de Secretariado**

Muitos estudiosos defendem que a profissão de secretário surgiu através da evolução da função de escriba. O escriba teve papel fundamental na Idade Antiga, onde

sua atuação foi marcada pelo conhecimento e interpretação da escrita. No entanto, as exigências para o exercício da função de escriba eram o domínio do idioma, da literatura, da história, da matemática, dos processos administrativos e muitas outras. Não apenas isso, as atividades do escriba muito se assemelhavam com as atribuições do secretário hoje, tais como a organização de arquivos, redação de leis e ordens e a execução de atividades comunicativas diversas.

O ambiente profissional de um secretário exige competências em diversas áreas como inteligência emocional desenvolvida, capacidade de gerir pessoas, conhecimentos em marketing, contabilidade, finanças, gerenciamento e coordenação de informações e, certamente, excelentes habilidades comunicativas. Como exposto anteriormente, a comunicação em uma organização pode ser feita de forma oral ou escrita, sendo a última revestida de uma maior responsabilidade, já que exige que o secretário, no papel de redator, seja capaz de tornar claros os interesses corporativos. Neste sentido Medeiros, (2006 p. 42) relata que

Muitas vezes, um gerente contrata uma secretária confiando que ela possa dar um fim às dificuldades que o departamento enfrenta com relação à correspondência. Um dos critérios que utilizará poderá ser eficiência, e buscará contratar uma pessoa ágil [...] uma secretária que tenha uma redação eficaz, ou seja, que escreva bem, que redija corretamente, respeitando a gramática, evitando erros grosseiros de ortografia, acentuação, crase, pontuação, concordância verbal e nominal. Essa pessoa precisará ainda saber escrever com clareza, expor com habilidade um pensamento, sem deixar o receptor embaraçado, na dúvida.

Responder, solicitar, relatar, informar, convidar, agradecer... Diversas são as situações que levam o Secretário a redigir uma correspondência. Em suas mãos está a responsabilidade de compartilhar a idéia principal a respeito de um determinado assunto.

Neiva e D'elia (2009, p. 223) enfatizam essa grande responsabilidade:

A habilidade de escrever cartas é, sem dúvida, a melhor e mais convincente propaganda do homem de negócios. Muitos executivos de sucesso sominam as técnicas de comunicação verbal, mas negligenciam a escrita. È ai que o secretário entra para: Suprir, com suas técnicas de redação empresarial, eventuais falhas redacionais que possa haver no seu setor. Dar suporte ao executivo, aliviando da redação. Ele, conhecedor dos objetivos da área, assume a redação da correspondência rotineira e auxilia, por meio de anotações das instruções recebidas, na escrita de relatórios, pareceres, *e-mails*, etc.

Para Medeiros & Hernandez (1995, p. 201) “A comunicação é um processo de participação de experiências, que modica a disposição mental das partes envolvidas.

O conhecimento deste processo proporciona à secretária maior segurança e eficiência na elaboração de textos significativamente básicos à atividade da empresa”.

Outros dois aspectos são relevantes para a presente discussão. O primeiro é o efeito dos avanços tecnológicos sobre as relações comunicativas das empresas e conseqüentemente, sobre o papel do secretário. O segundo, diz respeito à importância do conhecimento linguístico por parte desses profissionais.

Em relação à repercussão dos avanços da tecnologia e aos importantes efeitos da globalização, observamos a evolução na ciência, na informatização e na comunicação, que trouxe consigo vários benefícios no que diz respeito à otimização dos trabalhos e rapidez na obtenção de resultados. No âmbito do profissional de secretariado, a datilografia foi substituída pela digitação, a taquigrafia agora é praticada com auxílio de teclados modernos de computadores, o e-mail suplantou as cartas e os telegramas, surgiram as videoconferências, as fronteiras geográficas foram abolidas. Como explica Neiva (2009, p. 62),

Essa explosão da informação, decorrente dos avanços da tecnologia de transmissão e armazenamento afeta, atualmente, o universo empresarial, aumentando proporcionalmente a importância de saber lidar com essa ferramenta geradora de lucros.

O computador e as ferramentas da informática são grandes aliados do profissional secretário nos dias atuais. A *Internet* e os processadores de texto, por exemplo, agilizaram as atividades e reduziram o tempo gasto por este profissional para realizar suas tarefas. A tecnologia, porém, trouxe consigo alguns aspectos negativos, já que os recursos supracitados possibilitam diversas formas de correção gramatical e de vocabulário, além de permitirem que arquivos sejam gravados como modelos, o que gera descuido e negligência, prejudicando a busca pela excelência na escrita durante a produção redacional.

Beltrão (2004, p. 17) comenta, a esse respeito que

Com a explosão do uso da internet, está acontecendo uma nova valorização do texto. [...] Como o ritmo de vida é acelerado, temos pouco tempo para ler e responder mensagens, fazendo-se necessário um estilo enxuto e econômico de expressão textual. [...] Mas, ao mesmo tempo em que a raridade revaloriza a palavra, exige também um cuidado maior na construção de textos, principalmente em correspondência comercial. Além das preocupações com a correção das palavras e da gramática, deve haver também um cuidado com a correção do significado do texto.

Sem dúvida, escrever é uma das tarefas mais requisitadas aos profissionais de secretariado. Produzir textos com finalidades específicas requer destes profissionais, além de amplo conhecimento do assunto abordado, a habilidade de saber transmitir,

através da escrita, o interesse da organização. Recomenda-se, portanto, uma reciclagem permanente de técnicas e práticas composicionais, pesquisas frequentes em dicionário, e extremo cuidado com os aspectos como a pontuação e acentuação. É imprescindível colocar-se no lugar do receptor, revisar o texto antes do envio e por fim, fazer da leitura diária um hábito.

Como ressaltam Medeiros e Hernandes (2006, p. 73) “A secretária começa a melhorar seu desempenho na comunicação quando dedica maior tempo à elaboração de suas mensagens e se preocupa com a informação que deseja transmitir”.

Através do hábito da leitura e do investimento no desenvolvimento de sua capacidade linguística, o secretário poderá alcançar o sucesso em sua produção escrita. Por outro lado, a ausência destas habilidades pode prejudicar o objetivo da comunicação e, em alguns casos, transmitir impressões desfavoráveis sobre a organização. Cabe então ao profissional de Secretariado compreender a responsabilidade de qualificar-se e progredir no conhecimento linguístico para corresponder-se de forma segura e assim garantir a excelência de sua produção textual.



### 3 GÊNEROS TEXTUAIS - CONCEITO E DIVERSIDADE

Desde a antiguidade clássica, nos tempos de Platão e Aristóteles, encontramos os gêneros textuais divididos em quatro grupos Épico, Dramático, Lírico e Retórico. O gênero Épico referia-se à palavra narrada, o gênero Dramático à palavra representada, o Lírico à palavra cantada e a Retórica ao discurso eloquente.

Atualmente, segundo estudos realizados por linguistas alemães, pôde-se identificar mais de 4.000 gêneros textuais diferentes. Apesar disso, Bakhtin (1979 *apud* Marcuschi 2008, p. 154) afirma que os gêneros textuais são inúmeros, mas não infinitos. E Koch (2007, p.101) acrescenta que

A lista de gêneros é tão numerosa que estudiosos que objetivaram o levantamento e a classificação de gêneros textuais desistiram de fazê-lo, em parte, porque os gêneros existem em grande quantidade, em parte porque os gêneros, como práticas socio comunicativas, são dinâmicos e sofrem variações na sua constituição, que, em muitas ocasiões, resultam em outros gêneros, novos gêneros.

Bakhtin, (2003, p.262), teórico fundamental dentro da área de estudos de gêneros, explica que

A riqueza e a variedade dos gêneros do discurso são infinitas, pois a variedade virtual da atividade humana é inesgotável e cada esfera dessa atividade comporta um repertório de gêneros do discurso que vai diferenciando-se e ampliando-se à medida que a própria esfera se desenvolve e fica mais complexa.

Portanto, os gêneros textuais são definidos por características singulares em cada produção textual, podendo ser escolhidos ou pré-determinados de acordo com a intenção e propósito comunicativo do locutor, a circunstância da atividade, a esfera da comunicação, as informações e o conteúdo da mensagem, assim como a estrutura do texto. Para melhor fixação, podemos exemplificar que, se a intenção comunicativa de uma pessoa é a rapidez na transmissão da mensagem e na obtenção da resposta, ela preferirá fazer uso de um gênero textual como o telefonema, ao contrário de escolher uma carta.

Bathia, (1997, p.1), define os gêneros nos seguintes termos:

Os gêneros se definem essencialmente em termos do uso da linguagem em contextos comunicativos convencionados, que dá origem a conjuntos específicos de propósitos comunicativos para grupos sociais e disciplinares especializados que, por sua vez, estabelecem formas estruturais relativamente estáveis e, até certo ponto, impõem restrições quanto ao emprego de recursos léxico-gramaticais.

Diversos autores definem os gêneros como atividades sociodiscursivas, relativamente estáveis, ou como práticas emergentes, culturalmente sensíveis, maleáveis, dinâmicos, com boa capacidade de adaptação e ausência de rigidez. Os gêneros textuais não seguem modelos fixos e rígidos, podendo evoluir e progredir, como é o caso do telegrama e carta, que se transformaram em e-mails, os bilhetes que se tornaram torpedos, entre muitos outros exemplos. Marcuschi, (2002, p. 19), a esse respeito, observa que

Os gêneros não são instrumentos estanques e enrijecedores da ação criativa. Caracterizam-se como eventos textuais altamente maleáveis, dinâmicos e plásticos. Surgem emparelhados a necessidade e atividade sócio-culturais, bem como na relação com inovações tecnológicas, o que é facilmente perceptível ao se considerar a quantidade de gêneros hoje existentes em relação a sociedades anteriores à comunicação escrita.

Os gêneros textuais são estudados pela Linguística, ciência que se dedica ao estudo da linguagem humana. Linguistas importantes dedicaram-se a conceituação de gêneros como Marcuschi (2002, p. 19), para quem

Os gêneros são fenômenos históricos, profundamente vinculados à vida cultural e social. Fruto de trabalho coletivo, os gêneros contribuem para ordenar e estabilizar as atividades comunicativas do dia-a-dia. São entidades socio-discursivas e formas de ação social incontornáveis em qualquer situação comunicativa.

Complementando a definição de Marcuschi, outro grande pesquisador, Bronckart, (2007, p. 137) acrescenta que

Os textos são produtos da atividade de linguagem em funcionamento permanente nas formas sociais: em função de seus objetivos, interesses e questões específicas, essas formações elaboram diferentes espécies de textos, que apresentam características relativamente estáveis (justificando-se que sejam chamados de **gêneros textuais**) e que ficam disponíveis no intertexto como modelos *indexados*, para os contemporâneos e gerações posteriores. (grifos do autor)

Magalhães (2011, p. 140) completa ainda que,

Gênero é atividade social mediada pela linguagem que apresenta relativa recorrência em termos de forma e de conteúdo. Nessa ótica, a conversa informal na cantina da escola, a compra de um produto em uma loja, a consulta médica, a elaboração de um poema ou artigo científico são exemplos de gênero. Gênero representa esse conjunto de convenções relativamente estáveis que orienta, associa e realiza uma atividade social. Implica não somente um modo de dizer, mas de processos que envolvem agentes, meios de produção e de recepção de textos.

Sendo assim, pode se dizer que os gêneros textuais formam entidades comunicativas à medida que envolvem os sentidos humanos como falar, assistir, ouvir, tocar e sentir, enfim, funções e práticas comuns à atividade comunicativa.

Nascimento (2010, p. 130) resume o conteúdo da discussão acima ao afirmar que

A nomenclatura de gêneros textuais e/ou discursivo é utilizada para se referir aos textos que utilizamos diariamente, nos mais diversos grupos sociais, quando interagimos. São exemplos desses gêneros os mais diversos textos orais e escritos, formais ou informais: conversa, telefonema, carta, petição, aula expositiva, notícia, romance etc.

É fundamental distinguir os conceitos de gênero textual e tipo textual. Estes últimos são definidos por sua composição linguística, aspectos sintáticos e de vocabulários, tempos verbais e tipos sequências. Os exemplos mais conhecidos são a narração, a Argumentação, a exposição, a descrição e a injunção.

Marcuschi (2008, p.154) define e explica as distinções entre gêneros e tipo textual, afirmando que “Tipo textual designa uma espécie de construção teórica [...] definida pela natureza linguística de sua composição {aspectos lexicais, sintáticos, tempos verbais, relações lógica e estilo} [...] predomina um modo num dado texto concreto”.

Por outro lado, “As distinções entre um gênero e outro não são predominantemente linguísticas e sim funcionais. Já os critérios para distinguir os tipos textuais seriam linguísticos e estruturais” (ibidem, p.159). Como exemplo dessa distinção, pode-se citar o gênero carta, que pode envolver argumentações, narrativas e descrições, compondo a heterogeneidade de tipos textuais em um só gênero.

Retomando a definição de gênero textual, nota-se que sua prática está ligada também ao conhecimento de nossa língua materna. Muitas vezes empregamos os gêneros no nosso dia a dia, sem perceber, de forma espontânea e natural. Por outro lado, muitas vezes, ao entrar em contato com um determinado gênero, podemos reconhecê-lo pelas suas características inerentes e específicas. Motta-Roth (2006 *apud* Magalhães, 2001, p. 218) ressalta a importância do trabalho pedagógico com os gêneros textuais, enfatizando que

O aluno de Língua Materna precisa aprender a agir em diversas situações de interação social, especialmente aquelas em que a interação se dá por intermédio do texto escrito. Sabemos falar português, mas, muitas vezes, não sabemos o que dizer por não sabermos como agir em uma dada situação, que papel é estipulado para nós e para os outros, que tipo de relações estão pressupostas. No caso da língua escrita, a dificuldade fundamental talvez seja

de levar o aluno a lembrar ou projetar um contexto em que ele precisa escrever para realizar coisas.

Diante do que foi apresentado, é possível entender que os gêneros textuais são manifestações linguísticas de caráter sociocomunicativo que relacionam funções, propósitos e ações humanas e são encontrados em diversos campos da atividade humana. Sobre isso, Magalhães (2011, p. 142) explica que,

“[...] não se pode pensar em gênero discursivo, levando em conta apenas aspectos relacionados a tema, estilo e composição é necessário correlacionar gênero e esfera de atividade e, principalmente, considerar a organização de uma arquitetura centrada na relação entre interlocutores e entre estes e o objeto do discurso”.

Ao longo do presente trabalho, focalizaremos os gêneros mais relevantes das esferas organizacionais, com especial destaque para a relação do profissional de secretariado com esses gêneros.

### **3.1 Gêneros Textuais nas organizações contemporâneas**

Os gêneros textuais estão diretamente ligados à comunicação, seja ela oral ou escrita e como visto anteriormente, uma empresa não sobreviveria sem a comunicação, o que demonstra a importância dos gêneros textuais para organizações contemporâneas. Sobre isso Magalhães (2011, p.203) explica que

Ainda que grande parte da comunicação seja efetuada pela Internet, em especial, pela Intranet, e existam formulários já prontos que facilitam e agilizam a passagem de informações, a escrita continua sendo o meio mais comum de comunicação e fonte de decisões importantes dentro do empreendimento. Muitos gêneros de caráter informacional, como requerimentos, ofícios, memorandos... permanecem circulando nas empresas e podem ser considerados como Gêneros Organizacionais ou Informacionais, já que fazem parte da rotina do trabalho e não alteram a cena do trabalho.

Os gêneros textuais são responsáveis pelas diferentes formas que os textos assumem. Toda manifestação da linguagem organiza-se, imprescindivelmente, em forma de algum gênero textual, na oralidade ou escrita. Marcuschi (2008, p. 154) defende que: “[...] é impossível não se comunicar verbalmente por algum texto. Isso porque toda manifestação verbal se dá sempre por meio de textos realizados em algum gênero. Em outros termos, a comunicação verbal só é possível por algum gênero textual”.

Cabe-nos dizer aqui também, que os gêneros do discurso estão intrinsecamente ligados às relações interpessoais e sócio comunicativas, e uma organização nada mais é do que um conjunto de partes relacionadas entre si que devem

conviver em harmonia com seus públicos internos e externos, em busca de um objetivo em comum. Disto origina-se espontaneamente diversos tipos de gêneros textuais com diferentes funções e estruturas. A esse respeito Marcuschi (2002, p. 20) explica que

[...] É bom salientar que embora os gêneros textuais não se caracterizem nem se definem por aspectos formais, sejam eles estruturais ou linguísticos, e sim por aspectos sócios comunicativos e funcionais, isso não quer dizer que estamos desprezando a forma. Pois é evidente, que em muitos casos são as formas que detmnam o gênero e, em outros tantos as funções, Contudo, haverá casos em que será o próprio suporte ou ambiente em que os textos aparecem que determinam o gênero presente.

Na esfera empresarial, os gêneros textuais podem ser encontrados nas áreas jurídica, financeira, comercial, de vendas, de recursos humanos, de recepção, de diretoria, de almoxarifado, de serviços gerais... Enfim, todos os setores de uma empresa empregam diferentes os gêneros textuais diariamente. Textos como relatórios, planilhas, artigos, textos publicitários, propagandas, contratos, petições e declarações, muito embora pareçam comuns e habituais no nosso dia-a-dia, possuem características particulares e individuais que os identificam como tal. Possuem formas típicas e estruturas únicas que orientam o produtor na construção e o leitor na interpretação do discurso, a partir da atividade executada por um setor e suas funções.

Nesse contexto, Bakhtin (2000, p. 282), enfatiza a diversidade desse campo de estudo da linguística.

[...] um trabalho de pesquisa acerca de um material linguístico completo [...] lida inevitavelmente com enunciados (escritos e orais), que se relacionam com as diferentes esferas da atividade e da comunicação: crônicas, contratos, textos legislativos, documentos oficiais e outros, escritos literários, científicos e ideológicos, cartas oficiais ou pessoais, réplicas do diálogo cotidiano em toda a sua diversidade formal, etc.

Além dos fatores comunicacionais e os relacionamentos interpessoais, cabe ressaltar outras características peculiares que cada empresa possui e inevitavelmente irá influenciar e direcionar os modelos e estruturas dos gêneros textuais são eles, a identidade, os valores, ideologia, hierarquia, produto e serviço ofertado entre outros.

[...]cada campo de criatividade ideológica tem seu próprio modo de orientação para a realidade e refrata a realidade a sua própria maneira. Cada campo dispõe de sua própria função no conjunto da vida social. É seu caráter semiótico que coloca todos os fenômenos ideológicos sob a mesma definição geral. BAKHTIN E VOLOCHÍNOV, (2006, p. 33, apud, MAGALHÃES, 2011, p. 70).

Ainda sobre as características organizacionais, acrescenta-se que a maioria das instituições possuem modelos prontos ou pré-determinado de correspondências, no intuito de otimizar o tempo e a funcionalidade da documentação, permitindo imprimir ao redator impessoalidade, profissionalismo em suas produções escritas.

Nesta seção, pode-se verificar o quanto a especificidade, atividades desenvolvidas e a missão na esfera empresarial são determinantes na formação e recepção dos gêneros discursivos. Portanto, a produção textual deve ser vista com atenção e cuidado nas instituições. É imprescindível investir e na qualificação permanente dos responsáveis pela redação, pois excelentes habilidades linguísticas são um fator decisivo para garantir o sucesso comunicacional.

### **3.2 Gêneros Textuais no ambiente profissional do Secretário.**

Além dos gêneros já citados, existem inúmeros outros utilizados socialmente, diariamente. Marcuschi (2008, p. 155) cita alguns exemplos de gêneros textuais, tais como carta comercial, carta pessoal, bilhete, listas de compras, conferência, carta eletrônica e bate-papo por computador, que podem ou não ser utilizados pelo profissional secretário em sua rotina administrativa.

Considera-se que os profissionais competentes em secretariado, muito mais do que seguir modelos fixos e rígidos de manuais técnicos de redação, devem ser capazes de analisar, executar, criar e corrigir. São eles também grandes veiculadores dos gêneros textuais nas organizações. Sobre isso Marcuschi (2008, p.156) afirma que,

Desde que não concebamos os gêneros como modelos estanques, nem como estruturas rígidas, mas como formas culturais e cognitivas de ação social corporificadas de modo particular na linguagem, temos de ver os gêneros como entidades dinâmicas. Mas é claro que os gêneros têm uma identidade e eles são entidades poderosas que, na produção textual, nos condicionam a escolhas que podem ser totalmente livres nem aleatórias.

São inúmeros os gêneros que cercam um profissional de Secretário em seu dia a dia: telefonemas, bilhetes, recados, faxes, apresentações, avisos, entre muitos outros. No entanto, interessam-nos, no âmbito presente trabalho, os gêneros textuais escritos, que requerem do secretário, como redator, um raciocínio mais apurado em termos de posicionamento e argumentos. Em uma interação comunicativa, o que definirá a escolha do gênero serão os diferentes elementos que participarão do contexto, tais como o destinatário do texto, sua finalidade e o momento de sua produção. Para

produzir uma redação no ambiente corporativo, é necessário também compreender e dominar diversas regras da estruturação de um documento, como índices, local, data, conteúdo, assinatura, além de conhecimentos gramaticais que devem ser aprimorados diariamente em busca da excelência na escrita. Nessa perspectiva, Marcuschi (2008, p.72) conceitua texto como

[...] o resultado de uma ação linguística cujas fronteiras são em geral definidas por seus vínculos com o mundo no qual ele surge e funciona. Esse fenômeno não é apenas uma extensão da frase, mas uma entidade teoricamente nova. O texto pode ser tido como um tecido estruturado, uma entidade significativa, uma entidade de comunicação e um artefato sócio histórico. De certo modo pode-se afirmar que o texto é uma (re)construção do mundo e não uma simples refração ou reflexo.

Desta forma é importante classificar os textos de acordo com suas finalidades específicas, relevância e aplicabilidade, definindo assim os gêneros textuais na produção de documentos. Para um estudo mais aprofundado, escolhemos três gêneros típicos da escrita administrativa, utilizados com grande frequência pelo profissional de secretariado: o *e-mail*, o relatório e a ata. Serão apresentados a seguir as respectivas definições e situações de uso, a estrutura composicional e um exemplo de cada gênero escolhido.

### **3.2.1 *E-mail como gênero textual***

O *E-mail* é considerado um gênero textual emergente na era digital, como o blog, o chat, o torpedo, entre outros. É também conhecido como mensagem eletrônica ou correio eletrônico e é o suporte mais usado na internet para conversas e trocas de informação. O *e-mail* facilita o tráfego de mensagens de um remetente para um ou mais destinatários, com cópia oculta ou não. Desta forma, compreendemos que o gênero *e-mail* revalorizou a escrita, ajudou a quebrar barreiras geográficas, a agilizar processos, a democratizar o acesso a informações, a diminuir consideravelmente o uso de papéis e, conseqüentemente, os custos envolvidos nas operações.

Na esfera administrativa, o *e-mail* tem se efetivado como ferramenta de uso mais rápido e funcional nas transações por mensagens escritas. O *e-mail* é bastante utilizado tanto na comunicação externa quanto na interna. Na externa, ele acelera processos, traz respostas muitas vezes imediatas de forma simples e segura. Na área interna, o *e-mail* tem trazido benefícios para as organizações, pois ele aproxima

departamentos e equipes dentro de um escritório ou entre escritórios diferentes através da intranet (gênero de internet privada, fechada, exclusiva para funcionários). Outra grande vantagem do *e-mail* é a possibilidade de se anexar arquivos às mensagens, tais como pastas, fotos, documentos, vídeos e textos, junto à correspondência. Porém, apesar dos grandes benefícios proporcionados pelo *e-mail*, é preciso ter alguns cuidados essenciais com o seu manuseio, pois ele também é uma grande fonte propagadora de vírus e spam.

De acordo com a Wikipédia, enciclopédia online

*Spam*<sup>1</sup> - mensagens de *e-mail* não desejadas e enviadas em massa para múltiplas pessoas por um *spammer*, agente difundidor dessas mensagens, que normalmente possui propagandas indesejadas, códigos maliciosos e vírus diversos.

Vírus<sup>2</sup> - é um software malicioso que vem sendo desenvolvido por programadores que, tal como um vírus biológico, infecta o sistema, faz cópias de si mesmo e tenta se espalhar para outros computadores, utilizando-se de diversos meios.

O *e-mail* além de gênero textual é também um suporte através do qual podemos veicular diversos outros gêneros. Ele representa um local físico que, mediado pela linguagem, serve para a produção de texto com emprego de diferentes formas e conteúdos, servindo também como meio de fixação e divulgação de vários outros gêneros.

### **Estrutura composicional do *e-mail***

Estruturalmente, o *e-mail* retoma a forma de uma carta, com saudações iniciais e finais, expressões de cortesia, escrita cuidada, alto grau de formalidade, atenção à pontuação e gramática, uso de vocativos e assinatura. Todavia, a escrita do *e-mail* como correspondência corporativa também exige uma atenção especial à sua construção, devendo ser evitados o excesso de cores e animações, o uso de palavras em maiúsculas ou palavras abreviadas, já que se trata de uma comunicação formal. Deve se atentar também para a expressividade, pois, como já mencionado anteriormente, os textos escritos não podem contar com elementos como o som, o tom de voz e os gestos, características inerentes da fala, que podem evitar equívocos e transtornos entre

---

<sup>1</sup> - <http://pt.wikipedia.org/wiki/E-mail>

<sup>2</sup> - [http://pt.wikipedia.org/wiki/V%C3%ADrus\\_de\\_computador](http://pt.wikipedia.org/wiki/V%C3%ADrus_de_computador)



remetente e destinatário de mensagens orais, mas não estão presentes em mensagens escritas.

Segundo Beltrão (2004, p.229), são elementos da “etiqueta” linguística do *e-mail*

Não utilizar letras maiúsculas, no texto, elas são interpretadas como um grito. As piadas, normalmente não são bem recebidas, principalmente quando são lidas em ambiente de trabalho. E-mails são documentos que valem como prova em juízo. E-mails como qualquer correspondência, são confidenciais.

O endereçamento do *e-mail* acontece de forma diferente da carta impressa, tendo seus destinatário, remetente e endereços específicos compostos por **nome ou apelido**, representando o usuário do nome, juntamente do símbolo “arroba” @, do nome do **provedor** e de uma terminação como **.com** ou **.com.br**. (no Brasil), (nome@provedor.com.br), que deve ser inserido no espaço correspondente. Quando o *e-mail* em questão for uma resposta a uma mensagem anterior, este campo será preenchido automaticamente. No *e-mail*, existe a possibilidade de ser selecionado mais de um receptor, assim como é possível o envio de cópias ocultas de documentos para pessoas diferentes. O assunto deve ser descrito cada vez que se envia ou responde um *e-mail*. Caso seja necessário o envio de arquivos em anexo, isso deve ser feito no início da correspondência, logo após o assunto, para não ser esquecido. Data e hora também serão inseridas automaticamente de acordo com a atualização do computador. O corpo da mensagem deve conter a informação a ser transmitida, com vocativo, despedida e assinatura. Muito embora os programas de gerenciamento de *e-mails* disponham de ferramentas como itálico, sublinhado e negrito, é preciso evitar o excesso de destaques. Muita atenção deve ser dada ao uso de abreviações de palavras, que não são adequadas no contexto de comunicação profissional.

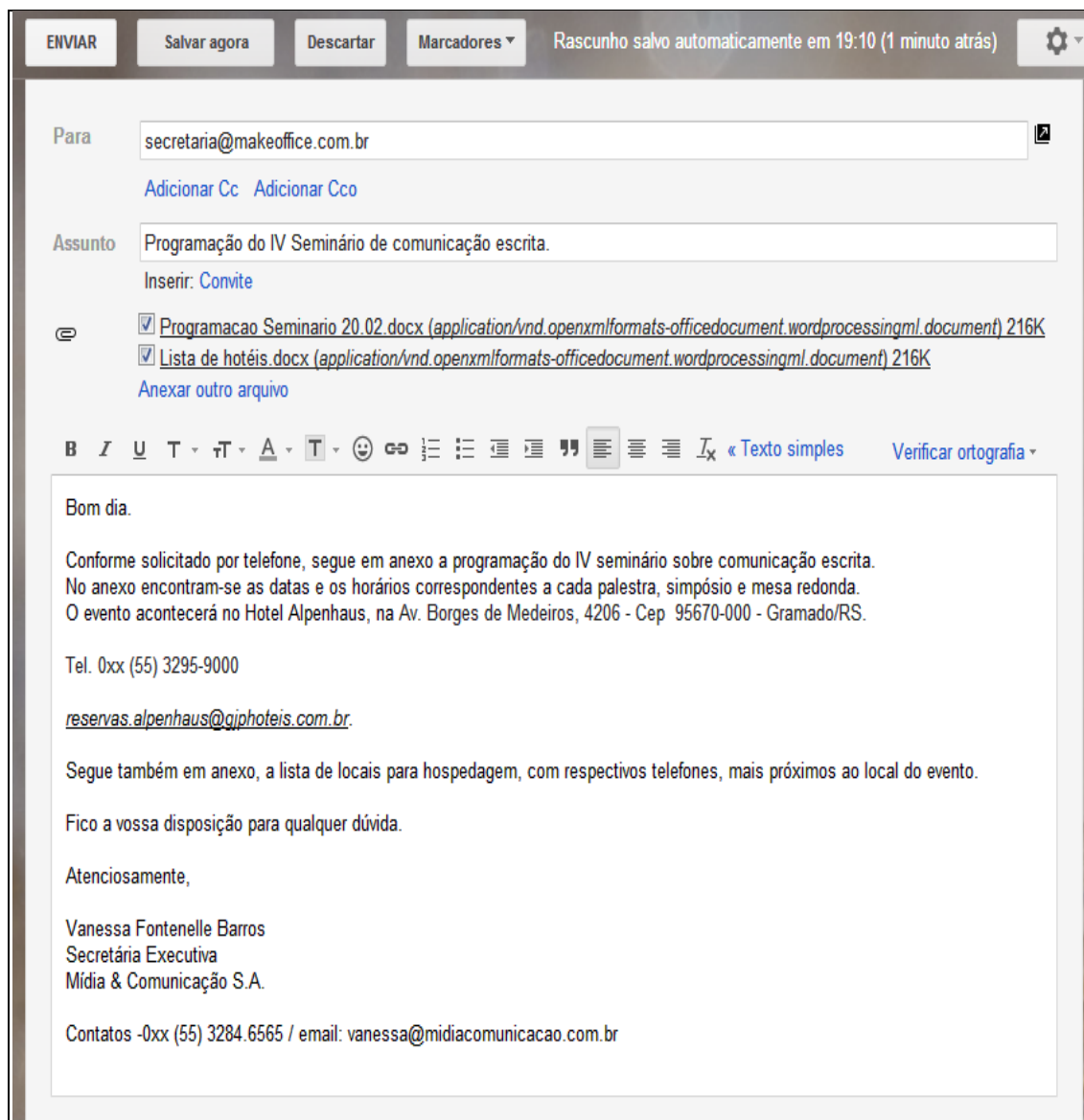
Ao final do texto são empregadas expressões de cortesia, tais como “atenciosamente”, “gentilmente”, “cordialmente”, “agradeço a atenção”, entre outras. Também é importante assinar com nome, sobrenome, função e empresa, para que o destinatário reconheça a origem do *e-mail*.

### **Exemplo de *e-mail***<sup>3</sup>

#### **Figura 1- Gênero Textual – *E-mail***

---

<sup>3</sup> [http://www.tudobox.com/460/modelo\\_de\\_email\\_formal.html](http://www.tudobox.com/460/modelo_de_email_formal.html)



**Fonte:** Baseado no modelo do site de informações [www.tudobox.com](http://www.tudobox.com)

### 3.2.2 O Relatório como gênero textual

É surpreendente o número de secretários que utilizam o relatório como forma de comunicação nas empresas. Este gênero apresenta um maior grau de relevância e goza de maior prestígio, por exigir do redator argumentação e elaboração própria, diferentemente do memorando e das cartas comerciais, que seguem modelos e exemplos previamente prontos.

Um relatório corresponde a uma descrição de fatos ou atividades com o objetivo de informar sobre acontecimentos, relatar experiências e orientar condutas. São geralmente requeridos por um supervisor ou diretor.

De acordo com Magalhães (2011, p.206), “relatar é atividade recorrente e indispensável na empresa, representando não apenas um prestar de contas, mas um refletir sobre o próprio agir e sobre as futuras decisões a serem tomadas pela companhia”.

Segundo Beltrão (2004, p. 328), “Relatório é a exposição de ocorrências ou da execução dos fatos de uma administração pública ou privada, sendo essa exposição acompanhada, quando necessário, de gráficos, mapas, tabelas, ilustrações”. Já para Medeiros (2006, p. 143), relatórios, são “textos administrativos ou científicos que discorrem sobre acontecimentos relativos a negócio, organização empresarial ou pesquisa de caráter científico”.

O relatório pode ser usado em diversas situações, ou seja, sua aplicabilidade é bastante variável, recebendo, por consequências disso, diversas nomenclaturas específicas: relatório de atividade externa, relatório de viagem, relatório de visita técnica, relatório de pesquisa, relatório científico, relatório de gestão, relatório de auditoria, relatório contábil, relatório de tomada de contas, relatório de inquérito, relatório anual (semestral, bimestral, mensal), entre outros. Enfim, os tipos específicos de relatório são definidos pelos os objetivos e finalidades da produção textual em questão.

Embora os relatórios sejam utilizados em diversas situações, eles possuem estruturas particulares e requerem conhecimento específico sobre a área a respeito da qual se está a relatar, requisitando do redator uma tomada de posição, uma avaliação da situação e o uso da argumentação, além de habilidades como as de narrar, descrever e persuadir.

### **Estrutura composicional do Relatório**


Inicia-se com cabeçalho e abertura. Na “Introdução”, indica-se o destinatário do documento e introduz-se o fato ocorrido e o motivo da elaboração do relatório. No “Desenvolvimento”, faz-se o relato detalhado dos fatos apurados ou da atividade realizada. Esta seção deve ser ordenada por títulos ou capítulos, respeitando a ordem dos acontecimentos, e é ao longo dela que devem ser incluídos gráficos, tabelas ou outras ilustrações que objetivam o melhor esclarecimento do tema. Na “Conclusão”, incluem-se as considerações finais, recomendações e sugestões de providências e tomadas de decisões adequadas. Dependendo da necessidade, em alguns relatórios inclui-

se ainda uma capa com logotipo da empresa, uma folha de rosto, um sumário, anexos e bibliografia.

Alguns elementos composicionais devem ser contemplados em um relatório para garantir uma melhor compreensão do assunto tratado pelo destinatário. Por exemplo, é importante situar o evento ou atividade em questão (em caso de relatório de viagem, relatório de visita técnica, relatório de treinamento), informar a finalidade e o objetivo do texto, mencionar data e local da atividade realizada, citar nomes de participantes ou pessoas envolvidas, selecionar e descrever conhecimentos, recomendar, desaconselhar ações praticadas, sugerir e encaminhar métodos para tomada de decisão, fazer agradecimentos e, ao final, disponibilizar materiais que foram expostos ou utilizados ao longo do texto para consulta posterior.

#### Exemplo de relatório (de viagem) <sup>4</sup>

Figura 2- Gênero textual - Relatório

 SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA VETERINÁRIA DO ESTADO DO AMAPÁ	
<b><u>RELATÓRIO DE VIAGEM</u></b>	
Nome:	José Henrique dos Santos Neto
Cargo:	Presidente
Período:	11 a 15 de julho de 2010
Evento:	ENCONTRO ADMINISTRATIVO DOS CRMVS EM FLORIANOPOLIS/SC.
<p>Relato Sucinto:</p> <p>A viagem para Florianópolis/SC aconteceu no dia 11 de julho de 2010, conforme bilhete de passagem aéreo, em anexo.</p> <p>No dia 13/07/2010, participei do grupo de trabalho formado pelos Presidentes do CRMVs, que tiveram como pauta para discussão os assuntos apresentados pelos Presidentes do CRMV de SC, RJ, PR e RS, quais sejam: Aumento da Taxa de Homologação de RTs e Certificado de Regularidade; Unidade Móvel – Programa de Controle Populacional de Cães e Gatos; Publicidade nos meios de comunicação dos CRMVs – Discussão sobre assinar Acordo Coletivo ou Não? Qual seria a alternativa em caso de não ser assinado (Benefícios dependem de orçamento); Reajuste da taxa de homologação de Anotação de Responsabilidade Técnica; Reajuste da multa aplicada por falta de registro e de RT; Lei dos Conselhos de Educação Física e Representantes Comerciais (anuidades); Chefias/Cargos de Confiança; Prestação de serviços profissionais liberais (concurso ou contrato por tempo determinado).</p>	

<sup>4</sup> <http://www.cfmv.org.br/portal/conselho.php?cod=5>



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA VETERINÁRIA DO ESTADO DO AMAPÁ

No dia 14/07/2010, foram discutidos os assuntos sugeridos pelo CRMV-CE: Criar um material de procedimentos para atos administrativos a partir das auditorias; Registro das falhas do SISCAD para se evitar erros administrativos; Situação do projeto das anuidades; Apoio ao evento de Seminário de RT no Amapá em 2010; Apresentação do Ofício Circular n.º 002/2010, alertando os prefeitos e secretários sobre a observância ao cumprimento das leis no exercício de suas atividades; Algumas informações sobre procedimentos administrativos discutidos na Câmara de Presidentes do Norte/Nordeste. Além disso, também se discutiu: Lei dos Conselhos de Educação Física e Representantes Comerciais (anuidades); Emissão de Resoluções pelo CFMV – Possibilidade de Consulta Pública; Fomecimento de Plano de Saúde a Servidores dos CRMVs (Questionamento TCU).

No dia seguinte, 15/07/2010, retomei a Maçapá  
Segue bilhete de passagem aérea, em anexo.

**Méd. Vet. José Henrique dos Santos Neto**  
Presidente  
CRMV-AP 0290

Fonte: Pesquisa feita no site do Conselho Regional de Veterinária do Amapá disponível em: [www.cfmv.org.br/](http://www.cfmv.org.br/)

O modelo que escolhemos, apresenta a narração e descrição de uma viagem de forma sucinta. É possível perceber os detalhes característicos na sua estrutura, como o logotipo da instituição, o nome do autor, o cargo, e o período do evento. No corpo do texto são informados os acontecimentos, os assuntos discutidos e as atividades realizadas a cada dia pelo autor, caracterizando assim as funções e finalidades do gênero textual relatório.

### ***3.2.3 Ata como gênero textual***

A ata consiste em um texto semelhante ao relatório, mas de caráter mais conciso e objetivo, que discorre sobre esclarecimentos, acontecimentos, assuntos e

decisões tratados em sessões, reuniões e assembleias (ordinárias ou extraordinárias). É um tipo de documento de grande importância para instituições públicas (ata oficial) ou privadas (ata formal), e é bastante presente no dia a dia do secretário. Alguns autores esclarecem o conceito de ata, como Beltrão, (2004, p. 125) que explica que “Ata é um documento em que se registram, resumidamente, mas com clareza, as ocorrências de pessoas, para um determinado fim. A ata é encontrada hoje em todos os setores da Correspondência, seja por exigência legal ou administrativa, seja por simples precaução quando há opiniões fatos a consignar”. Já para Costa (2008, p.36), em seu livro “Dicionário de gêneros Textuais”, encontramos o conceito de ata como

registro ou resenha (v.), geralmente em forma de relato (v.), de fatos ou ocorrências verificadas e resoluções tomadas numa assembleia ou numa reunião de corpo deliberativo ou consultivo de uma agremiação, associação, diretoria, congregação, etc. Geralmente, muito padronizada, de estilo formal e objetivo, traz uma parte inicial, onde constam data, local e nomes dos participantes da reunião, seguida das resoluções tomadas, a partir de uma pauta preestabelecida e, finalmente, um fecho com as assinaturas de quem secretariou a reunião e lavrou a ata e de todos os presentes.

A importância da ata para as organizações advém do fato de este tipo de documento conter a descrição e o relato de atividades e decisões importantes e do fato de ser arquivada como registro para possíveis conferências e verificações futuras. A redação de atas é uma tarefa de grande responsabilidade, exige a necessária atenção para que se possa narrar os fatos com o máximo de impessoalidade, na devida ordem dos acontecimentos, incluído os detalhes mais importantes da reunião.

A ata possui algumas particularidades que a distingue dos demais tipos de documentos. Por exemplo, ela é lavrada em um livro próprio, com sequência de páginas ininterruptas, de maneira a impossibilitar futuras alterações ou modificações. O texto pode ser redigido à mão ou digitado e impresso, sem rasuras. O corpo da mensagem é corrido, sem parágrafos ou recuo, em linhas numeradas. Os números mencionados devem ser escritos por extenso. A ata da sessão anterior é lida e aprovada no início da sessão posterior. A ata é produzida, na maioria das vezes, pelo secretário da organização, que ao final rubrica todas as páginas e assina a última folha por extenso, junto com o presidente e os demais participantes da reunião.

### **Estrutura composicional da ata**

A princípio, a ata de uma reunião segue a ordem da pauta (texto pertencente a outro gênero textual correlatado que não nos cabe discutir no momento), documento

feito com antecedência, que serve de orientação a respeito dos assuntos a serem abordados na reunião.

A composição de uma ata contempla os elementos indispensáveis para a manutenção do caráter formal e do nível de seriedade do documento. Estes elementos são: (1) localizadores temporais; dia, mês, ano e hora da reunião, sempre por extenso; (2) a categoria (ordinária ou extraordinária) e motivo da reunião; (3) o endereço do local da reunião, com rua, número, cidade; (4) o nome e sobrenome das pessoas presentes, (5) as justificativas dos ausentes; e (6) o nome dos substitutos (caso necessário); (7) os assuntos tratados (ordem do dia); (8) sínteses das resoluções tomadas; (9) resultado das votações; e (10) o fechamento e assinaturas do presidente, secretário e participantes da reunião.

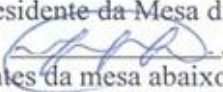
### Exemplo de ata<sup>5</sup>

**Figura 3:** Gênero Textual - Ata


**Ata de Realização da Primeira Plenária da Área de Planejamento Participativo (APP) Alvorada.**

Aos 10 (dez) dias do mês de agosto de 2010, na EMEB Fausto Perri, nessa cidade de Araçatuba, na rua Conselheiro Crispiniano, 550 – Jardim Alvorada, as 19h40min, pelo Presidente da mesa, Secretário Municipal Alex Lapenta e Silva foram iniciados os trabalhos da Primeira Plenária do Orçamento Participativo da Área de Planejamento Participativo denominada “APP Alvorada”. De início foi transmitido um vídeo comparando o orçamento doméstico com o orçamento público municipal, ato seqüente foi passada a palavra ao Secretário Municipal da Fazenda, Sr. José Luis Rovedilho que realizou exposição sobre a confecção da Lei de Diretrizes Orçamentárias (LDO) e sobre a confecção do orçamento público municipal (LOA). Encerrada a exposição, o Secretário Municipal de Participação Cidadã Alex Lapenta, explicou ao plenário como se dará o processo de apontamento de demandas e eleição de delegado, sendo na seqüência lido e aprovado, por unanimidade o “Acordo de Participação”. Na seqüência foi dada palavra ao plenário para que se manifestem sobre o interesse em serem delegados (as). Cinco cidadãos manifestaram o interesse, sendo: Maria Cristina Custódio Cardoso – Penha de Lourdes Copetti – Joaquim Fernando Ramos – José Ferreira do Nascimento – Diogo Gustavo dos Santos da Silva. Cada candidato teve três minutos para se manifestarem sobre por que pretendem ser delegados. Após as manifestações o plenário foi chamado a votar e o fez da seguinte forma: Maria Cristina Custódio Cardoso, obteve 91 (noventa e um) votos – Penha de Lourdes Copetti, obteve 1 (um) voto – Joaquim Fernando Ramos, obteve 7 (sete) votos – José Ferreira do Nascimento, obteve 7 (sete) votos – Diogo Gustavo dos Santos da Silva, obteve 2 (dois) votos. Com o empate dos candidatos, Joaquim Fernando Ramos e José Ferreira do Nascimento foi dada a palavra para que se manifestassem se abriam mão em nome do outro. Sendo que o candidato José Ferreira do Nascimento manifestou a intenção em abrir mão, tendo em vista, segundo o candidato a possibilidade de integrar os quadros

<sup>5</sup> <http://www.aracatuba.sp.gov.br/subsessao.php?IDSecao=20&IDCategoria=175#.URhJfh00WSp>

da PMA. Por conta disso ficou decidido pelo processo democrático que a delegada eleita foi a candidata Maria Cristina Custódio Cardoso e o suplente foi Joaquim Fernando Ramos. Tendo sido declarada encerrada a eleição, sem nenhuma manifestação contrária foi declarada eleita a delegada e o suplente acima descritos. O próximo momento seria o de apontamento de demandas pelo microfone, sendo certo que nenhum munícipe se manifestou, sendo assim pelo Presidente da Mesa dito que estava encerrada a presente Plenária. Eu, Ivonete Cazelato, , secretariei e lavrei a presente ata, que sai assinada pelos componentes da mesa abaixo nomeados.

  
Aparecido Sérico da Silva

  
Alex Lapentá e Silva

  
Aparecida Severiano Lacerda e Silva

  
Eduardo Ferreira Mendes

Fonte: Pesquisa encontrada com o tema: Atas das audiências públicas de prestação de contas. Disponível em: [www.aracatuba.sp.gov.br](http://www.aracatuba.sp.gov.br)

No exemplo visto acima, foi utilizado um modelo de ata encontrado na internet, para uma melhor análise da estrutura composicional deste tipo de documento. Percebemos o registro da data, hora, local, participantes da reunião e a narração dos fatos na ordem de acontecimento, além da narração detalhada de um processo de votação.

Cada um dos três gêneros citado acima possui características próprias e individuais que organizam e distinguem um dos outros. O que diferencia o *e-mail*, do relatório e da ata, além do suporte, é o propósito comunicativo, a estrutura gramatical, o conteúdo e ainda a circunstância da realização da atividade. Apesar de os gêneros supracitados compartilharem de aspectos sócio-comunicativos semelhantes, não podem ser considerados “o mesmo tipo de texto”, pois existem formas, funções e suporte distintos que determinam a identificação de cada um.



## **4. PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS**

### **4.1 Delineamento da pesquisa**

Neste capítulo detalharemos o instrumento de pesquisa utilizado, para o presente estudo, os critérios empregados para a escolha do público alvo, como foi conduzida a coleta dos dados e como foi feita sua análise.

Este trabalho iniciou-se por uma pesquisa bibliográfica, descritiva e exploratória, baseada em livros, artigos e *web sites* que versam sobre a origem e evolução da escrita, a comunicação humana, os gêneros textuais e sua produção no ambiente profissional do secretário, seguindo o modelo qualitativo, tal como definido por Martins Et. Al. (2007, p. 135 e 137):

*Constituem exemplos de dados qualitativos:* Descrições detalhadas de fenômenos, comportamentais; citações diretas de pessoas sobre suas experiências; trechos de documentos, registros, correspondências; [...] interações sobre indivíduos, grupos e organizações.

### **4.2 Universo e Amostra**

Segundo Silva E Menezes (2005, p.32): “População (ou universo da pesquisa) é a totalidade de indivíduos que possuem as mesmas características definidas para um determinado estudo. Uma amostra é parte da população ou do universo, selecionada de acordo com uma regra ou plana”.

O universo da presente pesquisa foram os profissionais com diferentes níveis de escolaridade (médio, superior completo/incompleto, pós-graduado) atuantes como secretários, que desenvolvem suas atividades em diversas organizações em Fortaleza/CE. No entanto, a amostra selecionada para análise englobou 30 profissionais atuantes na área secretarial, em diferentes empresas públicas e privadas, de diversos tamanhos e especialidades em Fortaleza/CE. Estes potenciais informantes foram escolhidos por praticarem a produção escrita diariamente em diversos gêneros textuais no seu ambiente organizacional.

### **4.2 Instrumento de pesquisa**

Conforme mencionado anteriormente, o instrumento de pesquisa adotado foi um questionário, com perguntas objetivas e fechadas de múltipla escolha, às quais

foram acrescentados espaços para justificativa e acréscimo de informações, caso os respondentes desejassem fazê-lo. As questões elaboradas buscaram levantar informações sobre o conhecimento dos profissionais secretários a respeito dos gêneros textuais com os quais trabalham mais frequentemente e sobre a importância da comunicação escrita para eles. Segundo Martins Et. al. (2007, p. 90), o questionário

É um importante e popular instrumento de pesquisa social. Trata-se de um conjunto ordenado e consistente de perguntas a respeito de variáveis e situações que deseja medir ou descrever. O questionário é encaminhado para os potenciais informantes, selecionados previamente, tendo que ser respondido por escrito, e geralmente, sem a presença do pesquisador.

O instrumento de coleta de dados é composto de um total de 17 (dezesete) itens, dividido em duas partes. A primeira, contendo 5 (cinco) perguntas de caráter pessoal, contempla aspectos como idade, sexo, grau de escolaridade, tempo de atuação na área e informação sobre a instituição em que trabalha (pública ou privada, de pequeno, médio ou grande porte). As demais 12 (doze) perguntas que constituem a segunda parte do questionário focalizam o perfil profissional dos respondentes e indagam sobre as habilidades necessárias, as dificuldades encontradas e frequência de utilização dos gêneros textuais por esses profissionais.

Dos trinta (30) questionários, 20 foram encaminhados por correio eletrônico (*e-mail*), meio escolhido por permitir maior a agilidade no envio dos instrumentos de pesquisas e recebimento das respostas. No corpo dos *e-mails* foram também fornecidas explicações sobre o preenchimento do questionário e o propósito da pesquisa. Dez (10) questionários foram entregues e respondidos em contato pessoal com os informantes, o que demandou mais tempo e gerou indisposição para respostas conclusivas, e muitos foram recebidos incompletos.

Para melhor esclarecimento do conteúdo investigado, seguem abaixo as questões utilizadas nesta segunda parte da pesquisa aqui relatada.

Questão nº1:

Solicita aos respondentes, que classifiquem suas habilidades de redação, tendo em vista os gêneros textuais empregados por eles.

Questão nº2:

Indaga aos informantes sobre a forma de comunicação organizacional mais utilizado por eles diariamente dentro do ambiente profissional.

Questão nº3:

Pergunta aos secretários quais os gêneros textuais mais utilizados diariamente no exercício da profissão.

Questão nº4:

Pede aos respondentes que ordenem os gêneros, a partir de uma lista fornecida, de acordo com o grau de importância para a prática diária da profissão.

Questão nº5:

Requisita aos colaboradores que escolham quais os requisitos e habilidades são essenciais para uma produção textual eficiente.

Questão nº6:

Requer dos profissionais que enumerem os conhecimentos e habilidades necessárias para um redator desenvolver uma comunicação escrita eficaz.

Questão nº7:

Solicita aos respondentes, conforme as suas experiências em redação corporativa, que classifiquem os gêneros, a partir de uma lista fornecida, de acordo com o nível de dificuldades na sua produção.

Questão nº8:

Procura saber qual a frequência com que os secretários produzem textos nos gêneros textuais citados.

Questão nº9:

Solicita aos respondentes que informem como eles adquiriram o conhecimento necessário para produzir textos nos gêneros textuais citados.

Questão nº10:

Pergunta aos informantes se eles apresentam alguma dificuldade relacionada à produção escrita no ambiente profissional.

Questão nº11:

Procura saber dos respondentes (caso eles tenham marcado a opção “sim” no item anterior) de que forma eles pretendem superar as referidas dificuldades.

Questão nº12:

Indaga aos profissionais sobre outras observações a fazer referentes à produção escrita nos seus ambientes de trabalho.

### **4.3. Interpretação dos Resultados**

Logo após o recolhimento dos questionários, as respostas foram tabuladas, organizadas para avaliação estatística dos dados obtidos. Em seguida, os fatos e evidências foram analisados e interpretados, conforme exposto na seção a seguir. Procuramos basear nossa análise sobre as reflexões de Martins Et al. (2002, p.54), segundo o qual “Fica claro que a aplicação consistente das técnicas das técnicas estatísticas depende basicamente da preocupação do investigador em avaliar o nível de mensuração da variável, sua natureza, e as exigências para aplicação técnica”.

A análise de dados foi feita de forma direta, objetiva e para melhor interpretação dos resultados, foi organizada, classificada e ordenada, visando à explicitação e solução do problema proposto na pesquisa. As respostas foram examinadas cuidadosamente para garantir a precisão e legitimidade dos dados. Conforme Marconi E Lakatos (2002, p.137) essa etapa é de grande importância e requer atenção dos pesquisadores. “Corresponde à parte mais importante do relatório. É aqui que são transcritos os resultados, agora sob forma de evidências para a confirmação ou a refutação das hipóteses. Estas se dão segundo a relevância dos dados, demonstrados na parte anterior”.

## 5 RESULTADOS DA PESQUISA

Nesse ponto serão apresentados os itens abordados no questionário com as respectivas respostas dos informantes e ainda a exposição dos dados obtidos, através de gráficos e tabelas. Serão divulgados também os resultados em porcentagem e as respostas que mais se sobressaíram.

### PARTE I – Perfil

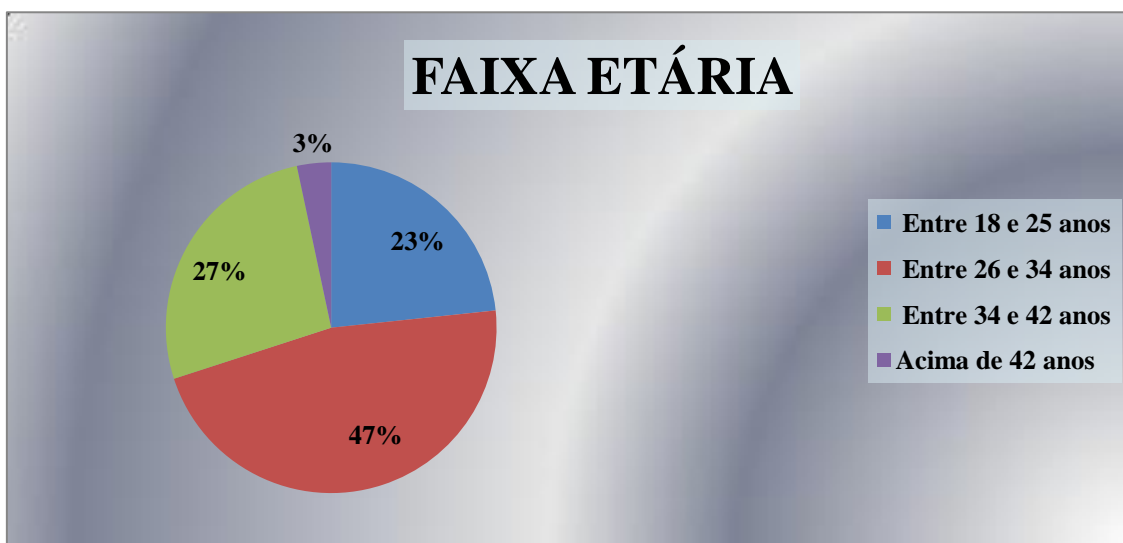
#### Faixa etária dos respondentes

Tabela 1: Distribuição quanto à faixa etária dos respondentes.

Faixa etária dos sujeitos envolvidos na pesquisa	Frequência absoluta	Frequência
Entre 18 e 25 anos	7	23%
Entre 26 e 34 anos	14	47%
Entre 34 e 42 anos	8	27%
Acima de 42 anos	1	3%
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

Fonte: Dados da pesquisa (Questão 1 – Apêndice)

Gráfico 1. Representação gráfica quanto à faixa etária dos entrevistados.



Fonte: Dados da pesquisa (Questão 1 – Apêndice)

A questão número 1 (gráfico 1) apresenta a faixa etária dos respondentes, que na sua maioria têm de 26 à 34 anos, representando 47% da população amostral.

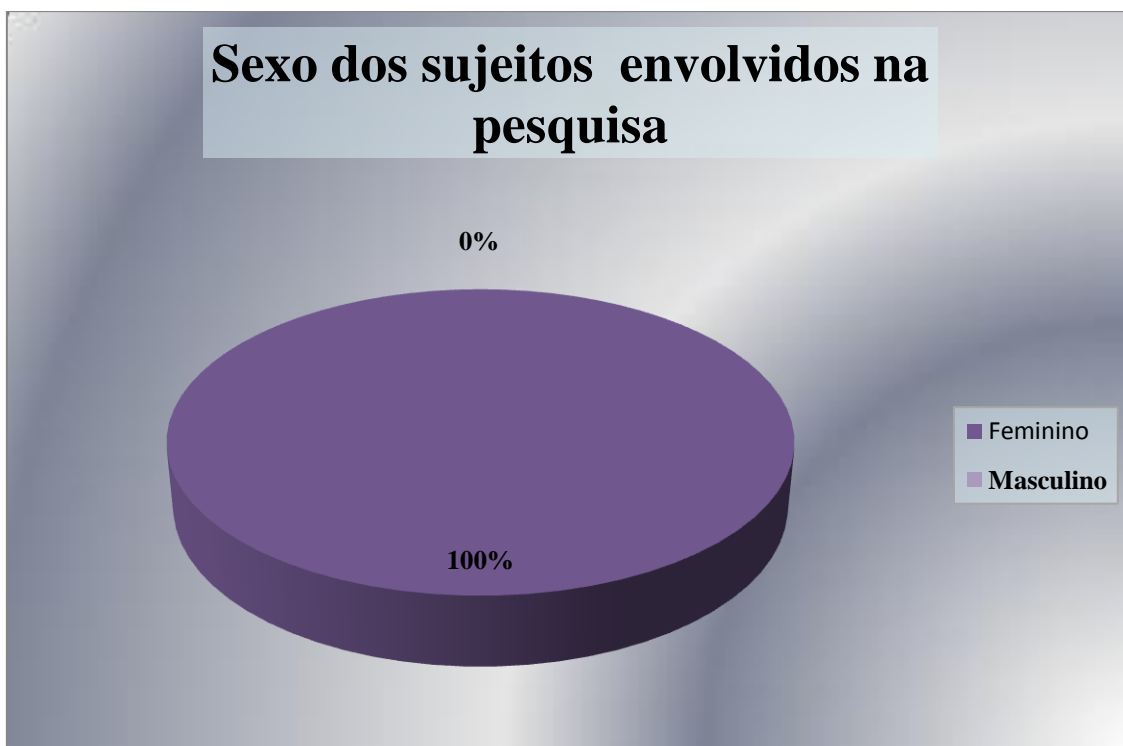
### Sexo dos sujeitos envolvidos na pesquisa

Tabela 2: Distribuição quanto ao sexo dos sujeitos envolvidos na pesquisa.

Sexo dos sujeitos envolvidos na pesquisa	Frequência absoluta	Frequência
Feminino	30	100%
Masculino	0	0%
Total	30	100%

Fonte: Dados da pesquisa (Questão 2 – Apêndice)

Gráfico 2. Demonstração gráfica quanto ao sexo dos sujeitos envolvidos na pesquisa.



Fonte: Dados da pesquisa (Questão 2 – Apêndice)

A questão número 2 (gráfico 2) apontou o sexo feminino na totalidade dos envolvidos na pesquisa, indicando assim que ainda é grande número de mulheres exercendo a profissão de secretariado.

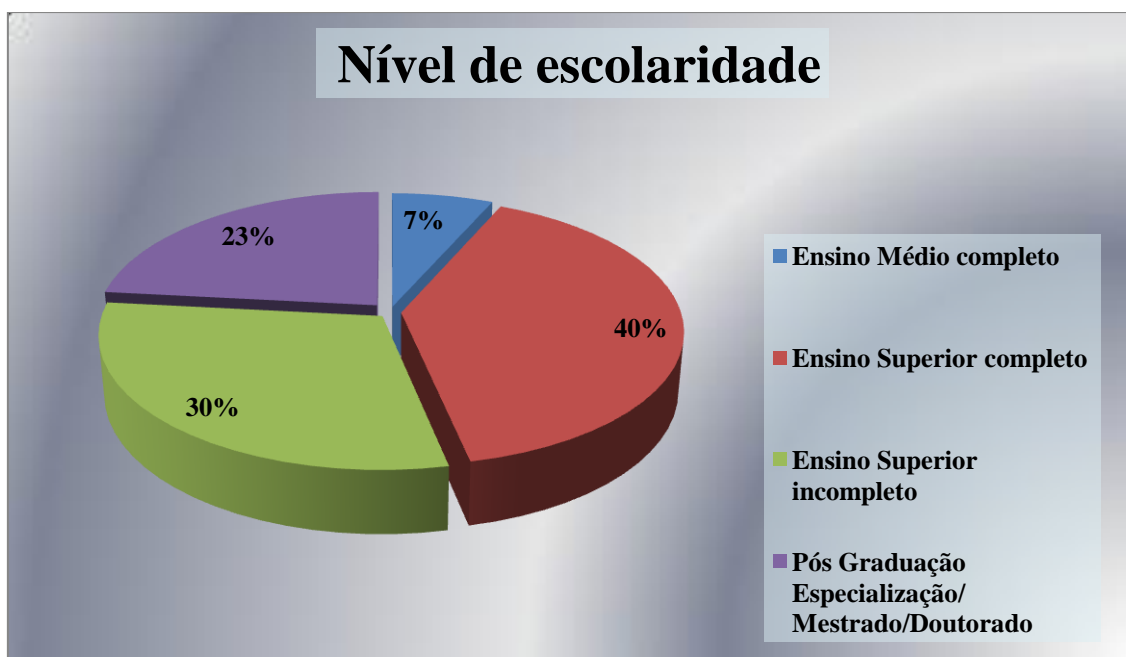
### Nível de escolaridade dos informantes

Tabela 3: Distribuição quanto ao nível de escolaridade dos informantes.

Nível de escolaridade dos sujeitos da pesquisa	Frequência absoluta	Frequência
Ensino Médio completo	2	7%
Ensino Superior completo <sup>6</sup>	12	40%
Ensino Superior incompleto	9	30%
Pós Graduação Especialização/ Mestrado /Doutorado	7	23%
Total	30	100%

Fonte: Dados da pesquisa (Questão 3 – Apêndice)

Gráfico 3. Apresentação gráfica quanto ao nível de escolaridade dos informantes



Fonte: Dados da pesquisa (Questão 3 – Apêndice)

<sup>6</sup> Foram encontradas entre as informantes que atuam na área, profissionais com formação em diversos cursos de graduação, como Administração, Biblioteconomia, Gestão de empresas, Letras e Pedagogia.

Na questão número 3 (gráfico 3), que se refere ao nível de escolaridade, pode verificar-se que a maioria dos informantes possui o ensino superior completo, totalizando 63% da amostra.

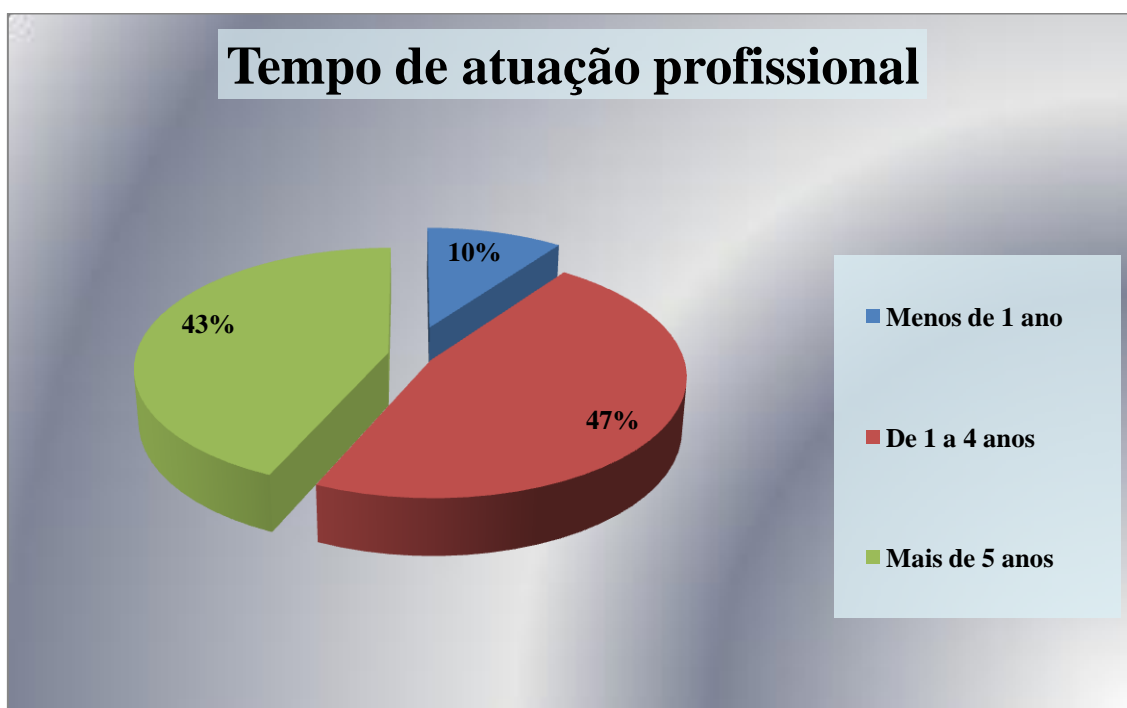
### **Tempo de atuação profissional em secretariado.**

Tabela 4: Distribuição quanto ao tempo de atuação na área dos profissionais participantes da pesquisa.

<b>Tempo de atuação profissional</b>	<b>Frequência absoluta</b>	<b>Frequência</b>
Menos de 1 ano	3	10%
De 1 a 4 anos	14	47%
Mais de 5 anos	13	43%
Total	30	100%

Fonte: Dados da pesquisa (Questão 4 – Apêndice)

Gráfico 4. Exposição gráfica do tempo de atuação dos profissionais na área de secretariado.



Fonte: Dados da pesquisa (Questão 4– Apêndice)



Na questão número 4 (gráfico 4), podemos perceber que a maior parte dos pesquisados exercem a profissão há mais de 1 ano, e, com uma pequena margem de 5% de diferença, encontramos outra grande parte com atuação em secretariado há mais de 5 anos, indicando uma maior experiência na área.

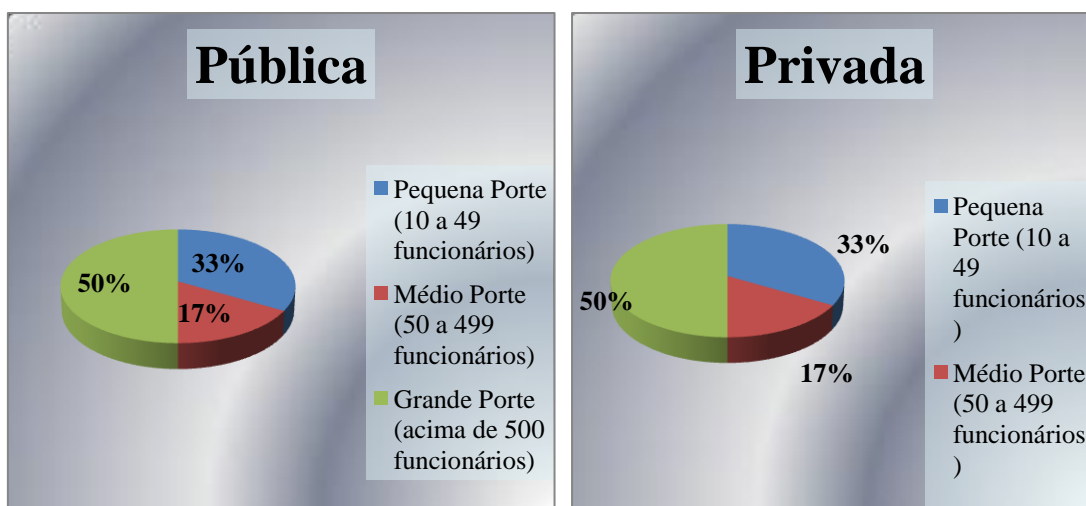
### **Classificação das instituições onde atuam os secretários participantes da pesquisa**

Tabela 5: Distribuição por classificação econômica das instituições onde atuam os secretários participantes da pesquisa

<b>Instituição em que trabalha</b>		
<b>Pública:</b>	<b>Frequência absoluta</b>	<b>Frequência</b>
Pequeno Porte (10 a 49 funcionários)	4	33%
Médio Porte (50 a 499 funcionários)	2	17%
Grande Porte (acima de 500 funcionários)	6	50%
Total	15	100%
<b>Privada:</b>	<b>Frequência absoluta</b>	<b>Frequência</b>
Pequeno Porte (10 a 49 funcionários)	6	33%
Médio Porte (50 a 499 funcionários)	3	17%
Grande Porte (acima de 500 funcionários)	9	50%
Total	18	100%

Fonte: Dados da pesquisa (Questão 5 – Apêndice)

Gráfico 5. Apresentação gráfica das instituições onde atuam secretários participantes da pesquisa.



Fonte: Dados da pesquisa (Questão 5 – Apêndice)

A questão número 5 (gráfico 5) revela uma igualdade na presença das pesquisadas, que estão, na maior parte, inseridas nas instituições públicas e privadas de grande porte em Fortaleza.

## PARTE II – Gêneros Textuais e o Secretariado

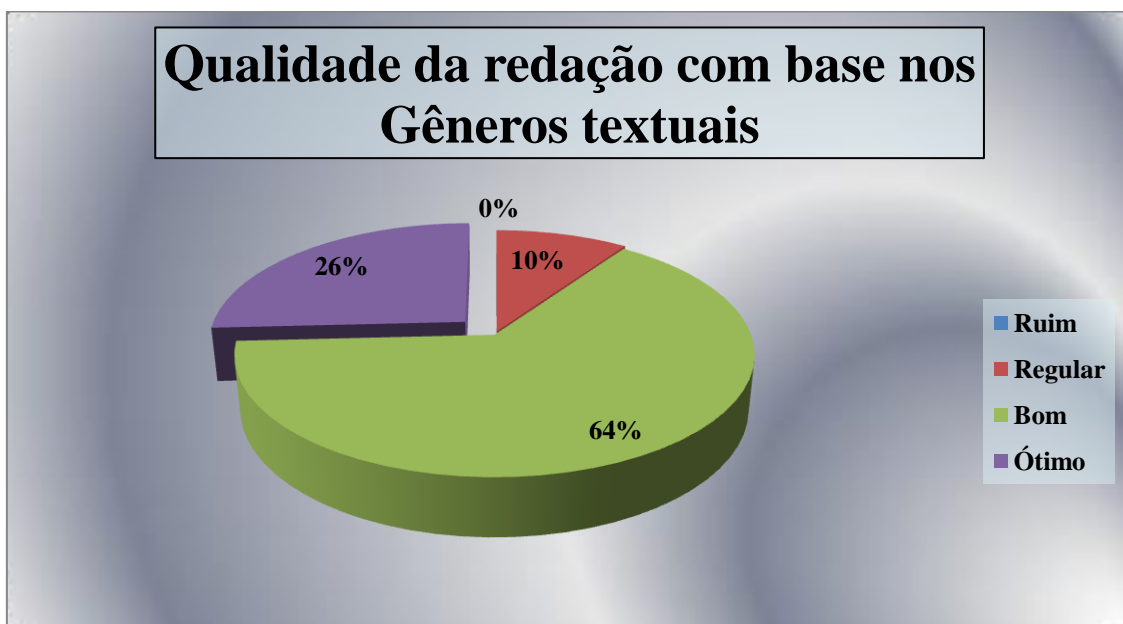
### Auto-avaliação das habilidades de redação, tendo em vista os gêneros textuais.

Tabela 1: Distribuição classificatória de auto-avaliação das habilidades em redação corporativa.

Suas habilidades de redação, tendo em vista os gêneros textuais.	Frequência absoluta	Frequência
Ruim	0	0%
Regular	3	10%
Bom	20	64%
Ótimo	8	26%
Total	31	100%

Fonte: Dados da pesquisa (Questão 1 P.II – Apêndice)

Gráfico 1(P.II.) Representação gráfica da qualidade redacional com base nos gêneros textuais.



Fonte: Dados da pesquisa (Questão 1 P.II – Apêndice)

A questão número 1(P.II) (gráfico 1) registra que a maioria dos respondentes consideram suas habilidades em gêneros textuais como boas, representando 64% do total. Outros 26% julgaram sua produção redacional como ótima e os 10% restantes avaliaram ser regulares, em sua prática em produção textual. A questão pedia ainda que as respondentes justificassem sua autoanálise. Seguem abaixo, algumas das respostas fornecidas.

A Respondente 1 explica que “Aprendi com meu Diretor que nunca se deve considerar: saber tudo muito bem e considerar que tudo já foi aprendido. Fico sempre na expectativa de melhorar e de fazer o melhor. Leio bastante e procuro estar sempre atualizada nas novas técnicas”.

Já a Respondente 2 “Consgo transmitir a mensagem que desejo através da escrita, porém considero meu vocabulário limitado e apresento algumas falhas de pontuação como uso da vírgula, por exemplo.”

E segundo a Respondente 3 “O conhecimento vai sendo moldado e não se esgota, por isso é necessário atualização constante”.

Como pode ser notado, os respondentes demonstram ter consciência da importância de sempre aprimorar seus conhecimentos e das necessidades de atualizar-se, o que esta de acordo com Medeiros e Hernandez (2006 p.63) “A indisposição à

apredizagem de técnicas de comunicação oral ou escrita gera barreiras a qualquer inovação sobre a matéria”.

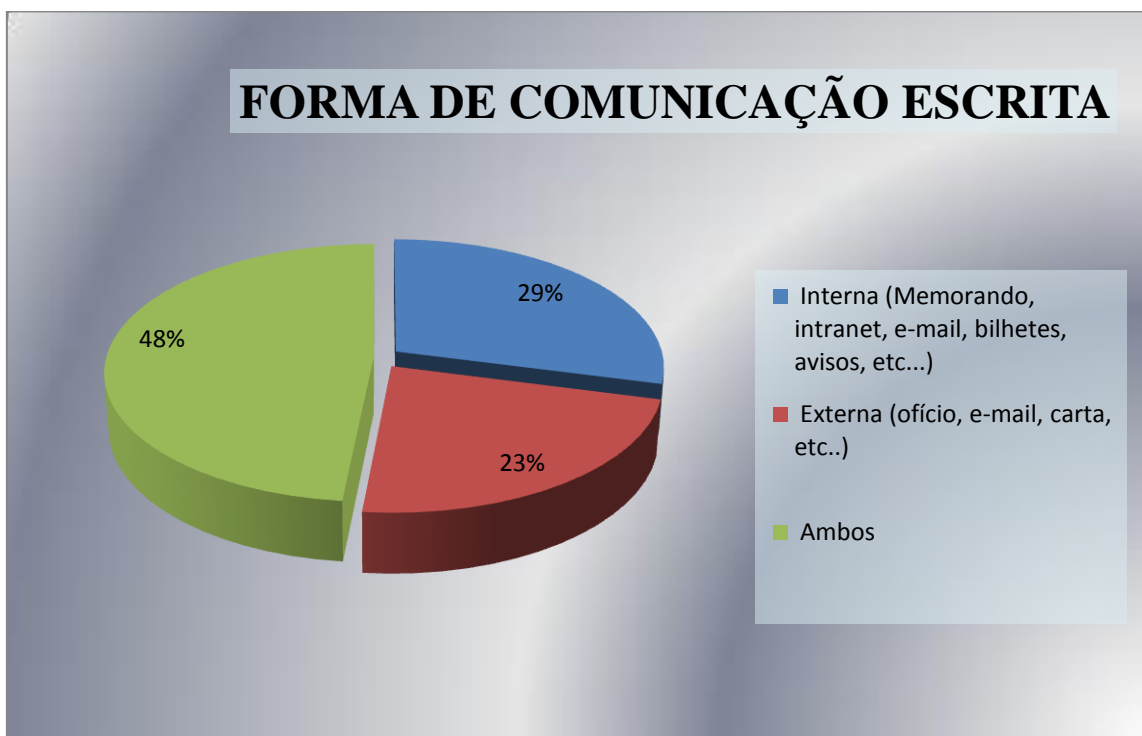
**Forma de comunicação escrita organizacional mais utilizada no dia a dia profissional.**

Tabela 2: Distribuição quanto à forma de comunicação escrita organizacional mais utilizada pelas respondentes.

Forma de comunicação escrita mais aplicada no seu dia a dia profissional?	Frequência absoluta	Frequência
Interna (Memorando, intranet, e-mail, bilhetes, avisos, entre outros).	9	29%
Externa (ofício, e-mail, carta, etc..).	7	23%
Ambos	15	48%
Total	31	100%

Fonte: Dados da pesquisa (Questão 2 PII – Apêndice)

Gráfico 2. (P.II.) Demonstração gráfica da forma de comunicação escrita mais utilizada.



Fonte: Dados da pesquisa (Questão 2 PII – Apêndice)

A questão número 2 (P.II) (gráfico 2) revela que 29% dos participantes fazem uso apenas da comunicação interna e apenas 23% utilizam a comunicação externa. Mas, a grande maioria (48%) das participantes afirmam utilizar as duas formas de comunicação no seu exercício profissional.

Um ponto a ser considerado é a grande responsabilidade atribuída a esses profissionais na prática redacional, pois, segundo Medeiros, (2006, p.81), “O sucesso de uma empresa de depende em grande parte das transações de comunicação que deve haver entre seus membros e dos membros com o ambiente externo”. Cabe ao secretário compreender a importância das relações organizacionais e garantir uma comunicação eficaz.

### **Ordem dos gêneros textuais mais utilizados pelos sujeitos da pesquisa.**

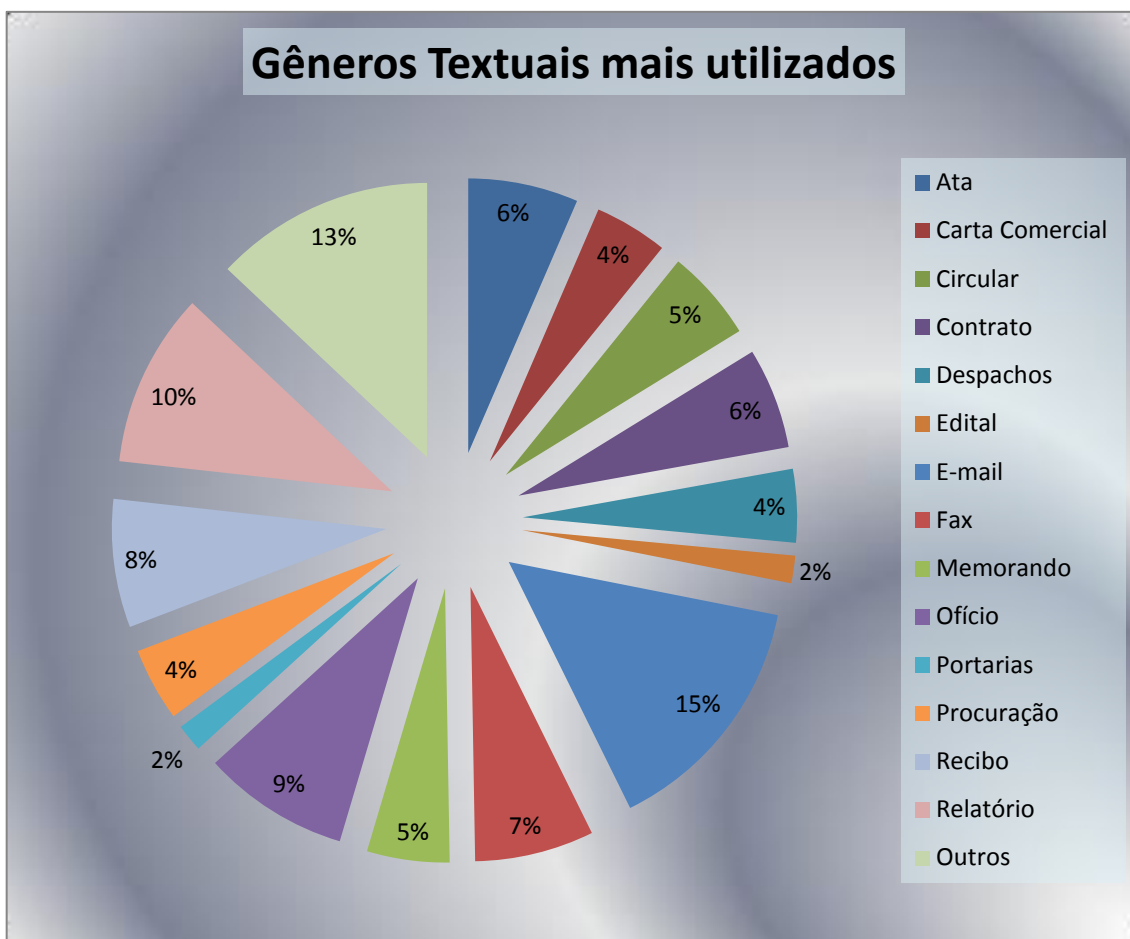
Tabela 3: Distribuição dos gêneros textuais quanto ao nível de maior utilização

<b>Gêneros textuais mais utilizados pelos sujeitos da pesquisa</b>	<b>Frequencia Absoluta</b>
Ata	12
Carta Comercial	8
Circular	10
Contrato	11
Despachos	8
Edital	3
E-mail	27
Fax	13
Memorando	9
Ofício	16
Portarias	3
Procuração	8
Recibo	14
Relatório	19
Outros <sup>7</sup>	24

Fonte: Dados da pesquisa (Questão 3 PII – Apêndice)

<sup>7</sup> Agenda, Apresentação de Power Point, Declarações, Gráficos, Material gráfico, Mídias Sociais, Intranet, Parecer, Pautas, Petições, Requerimentos.

Gráfico 3. (P.II.) Exposição gráfica dos gêneros mais utilizados pelos informantes da pesquisa.



Fonte: Dados da pesquisa (Questão 3 PII – Apêndice)

A questão número 3 (P.II), (gráfico 3) apresenta os gêneros textuais mais utilizados pelos secretários pesquisados em ordem decrescente de uso, temos o *E-mail* (15%), Outros<sup>6</sup> (13%), Relatório (10%), Ofício (9%), Recibo (8%), Fax (7%), Ata (6%), Contrato (6%), Circular (5%), Memorando (5%), Carta Comercial (4%), Despachos (4%), Procuração (4%), Portarias (2%) e Edital (2%). É perceptível a maior utilização do *e-mail* no dia a dia dos sujeitos da pesquisa, como visto anteriormente, o *e-mail* é a forma mais prática e rápida de corresponder-se nos tempos atuais. Para Chiavenato (2010, p.419), “Graças ao e-mail as pessoas voltaram a escrever. Escrever um e-mail organiza as idéias, desenvolve o raciocínio, aumenta a criatividade. Tanto faz escrever uma frase ou uma mensagem de dezenas de páginas”.

### Grau de importância dos gêneros textuais mais utilizados pelos secretários da pesquisa

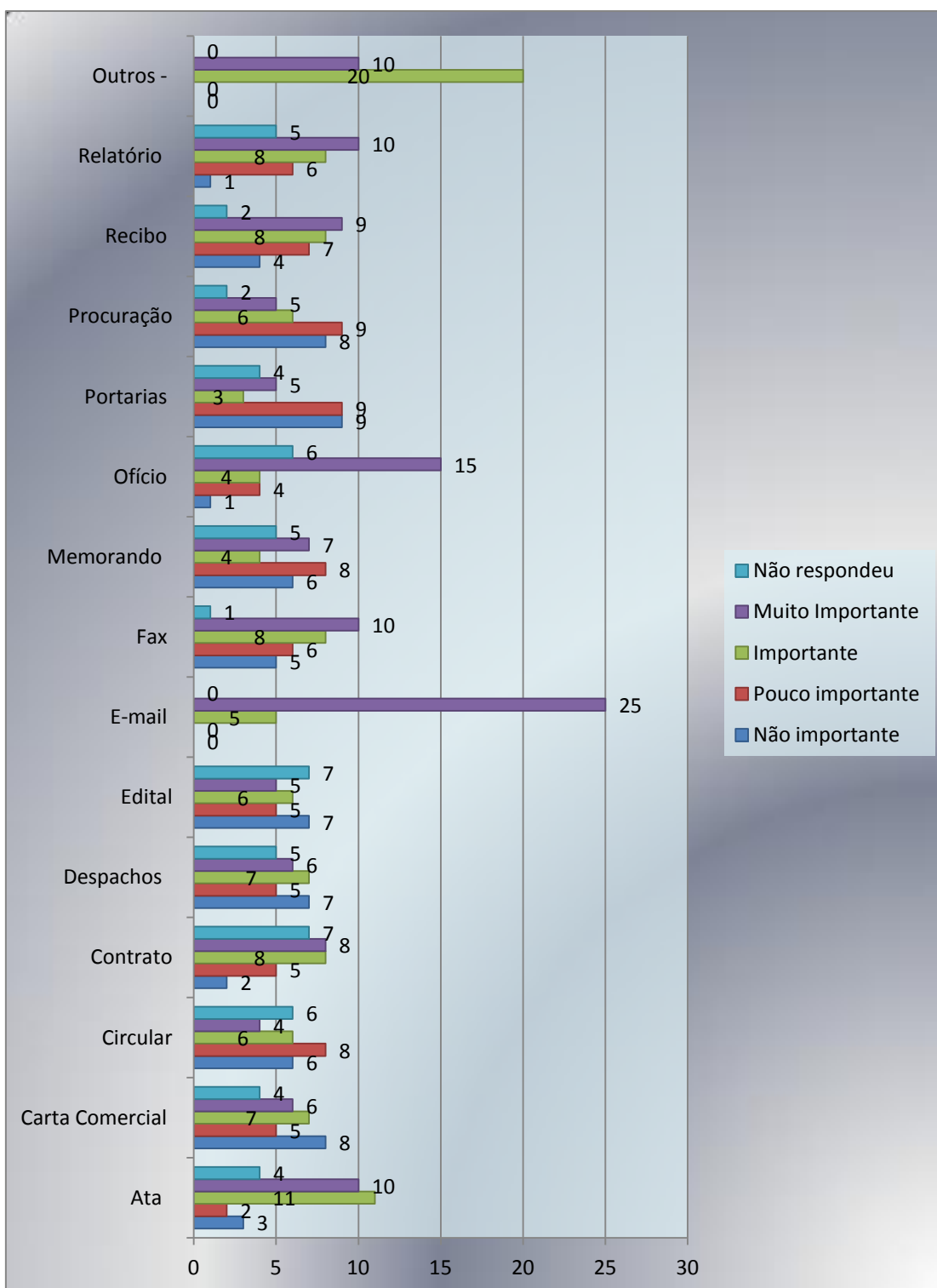
Tabela 4 (P. II): Distribuição quanto ao grau de importância dos gêneros textuais mais utilizados pelos secretários da pesquisa

<b>Gênero textual e o grau de importância no seu exercício profissional diário.</b>	<b>Não importante</b>	<b>Pouco importante</b>	<b>Importante</b>	<b>Muito Importante</b>	<b>Não respondeu</b>	<b>Total</b>
Ata	3	2	11	10	4	30
Carta Comercial	8	5	7	6	4	30
Circular	6	8	6	4	6	30
Contrato	2	5	8	8	7	30
Despachos	7	5	7	6	5	30
Edital	7	5	6	5	7	30
E-mail	0	0	5	25	0	30
Fax	5	6	8	10	1	30
Memorando	6	8	4	7	5	30
Ofício	1	4	4	15	6	30
Portarias	9	9	3	5	4	30
Procuração	8	9	6	5	2	30
Recibo	4	7	8	9	2	30
Relatório	1	6	8	10	5	30
Outros <sup>8</sup>	0	0	20	10	0	30

Fonte: Dados da pesquisa (Questão 4 PII – Apêndice)

Gráfico 4(P. II) Representa o grau de importância dos gêneros textuais mais utilizados pelos secretários da pesquisa

<sup>8</sup> Agenda, Apresentação de Power Point, Declarações, Gráficos, Material gráfico, Mídias Sociais, Intranet, Parecer, Pautas, Petições, Requerimentos.



Fonte: Dados da pesquisa (Questão 4 PII – Apêndice)

A questão número 4 (P.II) (gráfico4) registra o grau de importância dos gêneros a partir de uma lista fornecida. A ordem de classificação seria Muito Importante (MI) o *e-mail* (25) em primeiro lugar, Ofício (15), o Relatório e o Fax (10), Importante



(I) Outros<sup>6</sup> (20) Ata (10), Os Pouco Importantes (PI) escolhidos foram Procuração (9), Portarias (9) Circular (8), Memorando (8).

Como pode ser observado, novamente, destaca-se a relevância do *e-mail* no ambiente profissional do secretário. Comprovando a boa adaptação que estas profissionais tiveram ao longo das evoluções de suas atividades. Medeiros e Hernandes (2006, p.317) reforça a idéia que “A secretária deve estar em reciclagem contínua de cursos e treinamentos, ter a mente aberta para acompanhar o desenvolvimento dos conhecimentos e procurar implementar suas habilidades”.

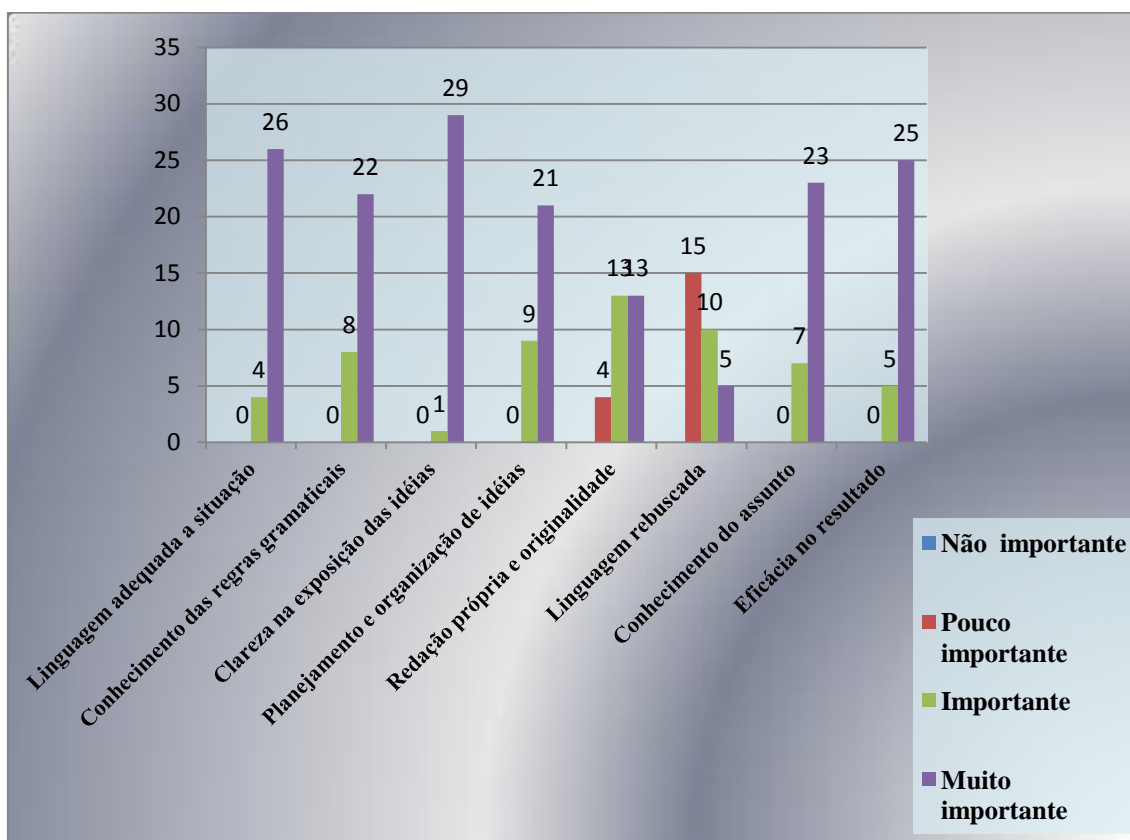
### **Grau de importância de requisitos essenciais dentro da produção textual.**

Tabela 5 (P. II): Distribuição quanto ao grau de importância dos requisitos fornecidos na elaboração da redação corporativa

<b>Grau de importância de requisitos essenciais dentro da produção textual.</b>	<b>Não importante</b>	<b>Pouco importante</b>	<b>Importante</b>	<b>Muito Importante</b>	<b>Total</b>
Linguagem adequada à situação	0	0	4	26	30
Conhecimento das regras gramaticais	0	0	8	22	30
Clareza na exposição das idéias	0	0	1	29	30
Planejamento e organização de idéias	0	0	9	21	30
Redação própria e originalidade	0	4	13	13	30
Linguagem formal	0	15	10	5	30
Conhecimento do assunto	0	0	7	23	30
Eficácia no resultado	0	0	5	25	30

Fonte: Dados da pesquisa (Questão 5 PII – Apêndice)

Gráfico 5(P. II) Representa o grau de importância dos requisitos fornecidos na elaboração da redação corporativa



Fonte: Dados da pesquisa (Questão 5 PII – Apêndice)

Como ilustra a questão número 5 (P.II) (gráfico 5), a grande maioria dos respondentes julgou os requisitos “Clareza na exposição da idéias” (29), “linguagem adequada à situação” (26), “Eficácia no resultado” (25) “Conhecimento do assunto” (23), “Conhecimento das regras gramaticais” (22) e “planejamento e organização das idéias” como os mais importantes. Quanto aos critérios menos relevantes destacaram-se “Linguagem rebuscada” (15), e “redação própria e originalidade”. (4)

Medeiros e Hernandes (2006, p.96) acrescentam que “Os problemas que uma redação inconsistente oferece são: falta de conhecimento completo do assunto, uso de estruturas frasais que obscurecem a mensagem [...], vocabulário inapropriado, insuficiência de argumentação e falta de lógica dos pensamentos”.

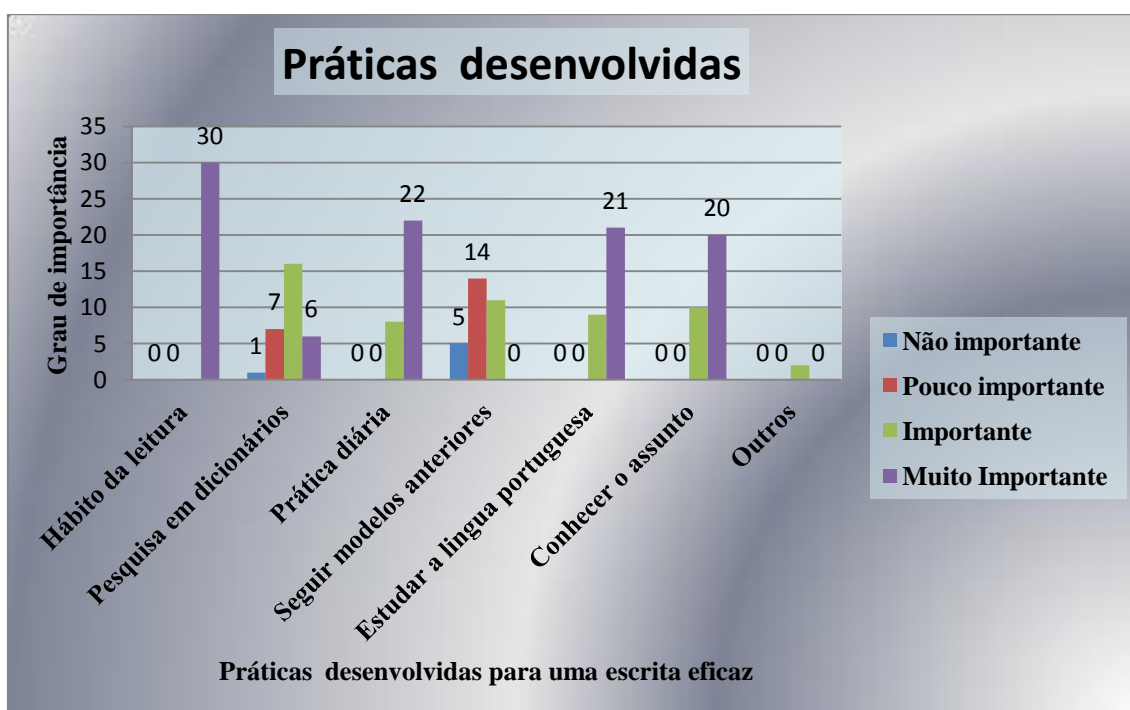
**Grau de importância das habilidades para o redator desenvolver uma produção escrita eficaz.**

Tabela 6: Distribuição das práticas essenciais quanto ao grau de importância, para uma produção textual eficaz.

Grau de importância das práticas, para o redator desenvolver uma produção escrita eficaz.	Não importante	Pouco importante	Importante	Muito importante	Total
Hábito da leitura	0	0	0	30	30
Pesquisa em dicionários	1	7	16	6	30
Prática diária	0	0	8	22	30
Seguir modelos anteriores	5	14	11	0	30
Estudar a língua portuguesa	0	0	9	21	30
Conhecer o assunto	0	0	10	20	30
Outros <sup>9</sup>	0	0	2	0	2

Fonte: Dados da pesquisa (Questão 6 – Apêndice)

Gráfico 6. Demonstração das práticas essenciais quanto ao grau de importância, para uma produção textual eficaz.



Fonte: Dados da pesquisa (Questão 6 – Apêndice)

<sup>9</sup> Conhecimentos em informática.

Na questão número 6 (gráfico 6) um ponto foi considerado muito importante por todos os sujeitos da pesquisa: o “Hábito da leitura”, Isso demonstra consciência dos profissionais quanto a necessidade de ampliar o conhecimento através da leitura. Medeiros e Hernandez (2006 p. 100) acreditam que, “a secretária deve atualizar sua redação pela leitura insistente e contínua de jornais, revistas e livros, para assim escrever com criatividade e enriquecer o vocabulário”.

As respostas destacaram ainda a “Prática diária” o “Estudo da língua portuguesa” e o “Conhecimento do assunto” como as principais práticas a serem desenvolvidas na produção de uma comunicação escrita eficaz.

Outra atividade relevante foi acrescentada pelas informantes, que é o “conhecimento em informática”. Algumas justificativas das escolhas dos participantes foram selecionadas e registradas a seguir:

A Respondente 1 comenta que “A prática e o tempo que exerço a minha profissão me dá o direito de ter domínio em várias tarefas e entre elas está a leitura diária que estou sempre mencionando e que é fundamental para uma excelente redação e um bom entendimento”.

Já a Respondente 4 alega que “Por ler muitos livros desde a infância, encontro pouquíssima dificuldade quando vou escrever”.

Segundo a respondente 5

“A elaboração de um documento requer muito conhecimento específico do assunto a ser tratado, muito conhecimento das palavras a serem usadas nos documentos, como um requerimento e uma petição, é necessário saber o que vai se solicitar, baseado em que, e amparado em que Lei”

Para respondente 2 a “Adequação da mensagem ao tipo/nível de receptor, pois a eficácia se perderá caso a mensagem não esteja de acordo”.

**Grau de dificuldades dos participantes quanto à produção de gêneros textuais.**

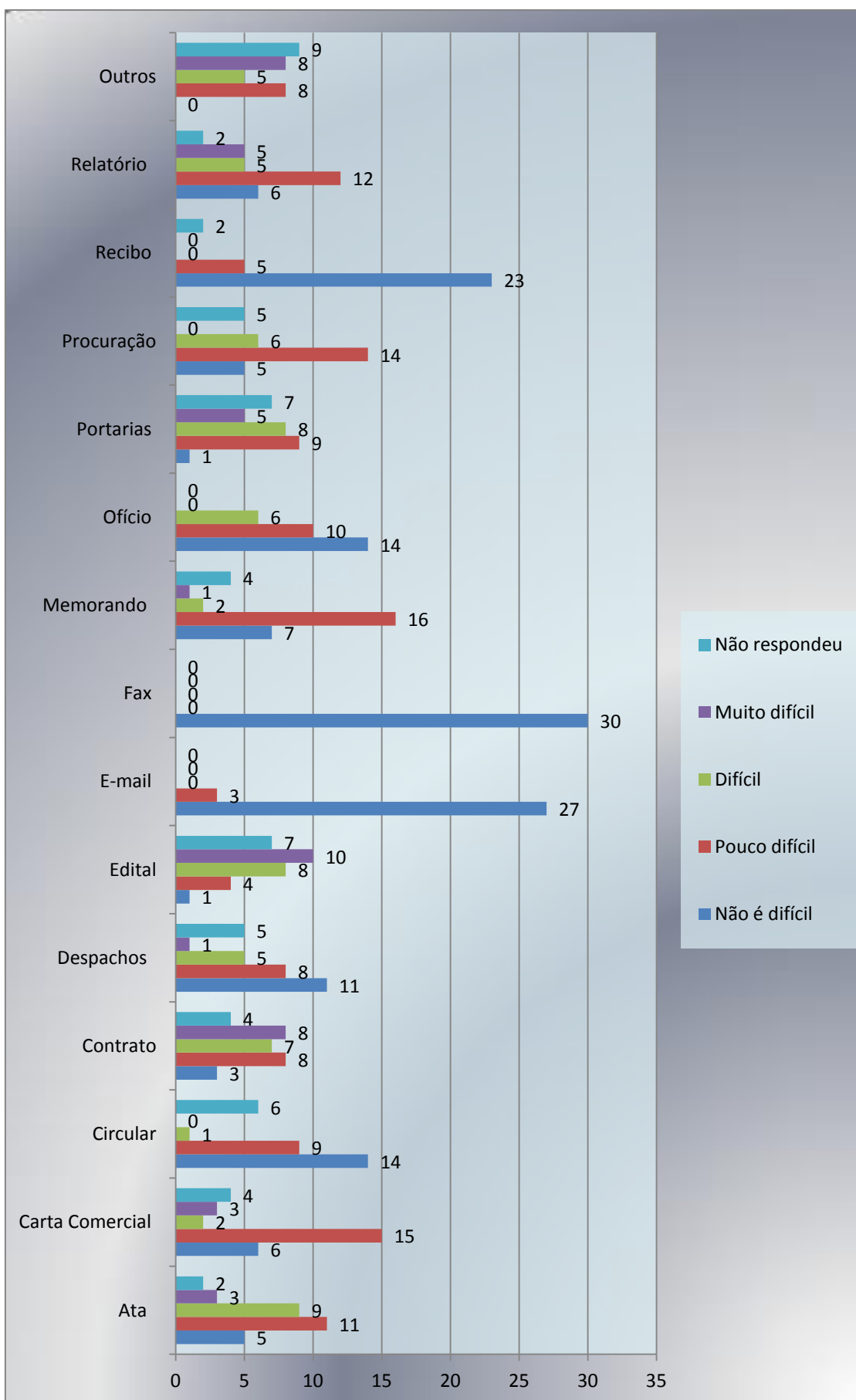
Tabela 7: Distribuição dos gêneros textuais quanto ao grau de dificuldade.

<b>Grau de dificuldade na produção dos gêneros textuais</b>	<b>Não é difícil</b>	<b>Pouco difícil</b>	<b>Difícil</b>	<b>Muito difícil.</b>	<b>Não respondeu</b>	<b>Total</b>
Ata	5	11	9	3	2	30
Carta Comercial	6	15	2	3	4	30
Circular	14	9	1	0	6	30
Contrato	3	8	7	8	4	30
Despachos	11	8	5	1	5	30
Edital	1	4	8	10	7	30
E-mail	27	3	0	0	0	30
Fax	30	0	0	0	0	30
Memorando	7	16	2	1	4	30
Ofício	14	10	6	0	0	30
Portarias	1	9	8	5	7	30
Procuração	5	14	6	0	5	30
Recibo	23	5	0	0	2	30
Relatório	6	12	5	5	2	30
Outros <sup>10</sup>	0	8	5	8	9	30

Fonte: Dados da pesquisa (Questão 7 – Apêndice)

Gráfico 7: Demonstração gráfica dos gêneros textuais quanto ao grau de dificuldade.

<sup>10</sup> Agenda, Apresentação de Power Point, Declarações, Gráficos, Material gráfico, Mídias Sociais, Intranet, Parecer, Pautas, Petições, Requerimentos.



Fonte: Dados da pesquisa (Questão 7 – Apêndice)

A questão número 7 (gráfico 7) revelou que o Edital (10), Contrato (8), Outros (8), Portaria(5) e o relatório (5) são considerados os gêneros textuais que apresentam o maior grau de dificuldade em sua produção, segundo os informantes da pesquisa. A maioria julgou o Fax (30), o *E-mail* (27) e o Recibo (23) como os gêneros menos difíceis no âmbito da comunicação escrita. No espaço para as justificativas das escolhas, grande parte das informantes declarou que o grau de dificuldade dos gêneros depende da frequência com que são utilizados. Quanto menos convivência com o gênero, maior obstáculos na sua produção. Como ilustrações dos dados obtidos, seguem as afirmativas abaixo.

Para Respondente 1 “No exercício de minhas atividades utilizo basicamente ofício e relatório, o qual possuo domínio. Uma vez ou outra é necessária a redação de atas, a qual não tenho total domínio, elaboro com um pouco de dificuldade, recorrendo a modelos prontos ou outras ferramentas, porém o resultado é satisfatório e segue a formatação padrão

A Respondente 2 justifica que “Classifico o DESPACHO como pouco difícil porque muitas vezes dependemos de outras pessoas e outras informações para concluir uma solicitação”.

Já a Respondente 5 alega “Sinto dificuldade nos gêneros com os quais não trabalho frequentemente. Os de nível (3) difícil, apesar de serem frequentes, são difíceis pelo aspecto formal, que exige mais cuidado na redação”.

A Respondente 6 diz: “As vezes tenho alguma dificuldades em redigir alguns textos. Do tipo: Memorando,Oficio e Editais.”

Segundo a reespondente 8 “As atividade nas quais tenho hábito em realizar já não tenho dificuldade, mas sempre que surge alguma novidade, como em memorandos, que tenho muita dificuldade”.

A respondente 9 acredita que “A prática torne a habilidade menos difícil para reconhecer e aplicar os gêneros textuais no meu cotidiano, como, por exemplo, o documento que considere difíceis nessa questão, os considera assim, por não ter contato e nem prática com eles”.

Marcuschi (2002, p. 29) afirma que “Quando dominamos um gênero textual, não dominamos uma forma linguística e sim uma forma de realizar linguisticamente objetivos específicos em situações particulares”. Isso reforça nossa percepção que cada gênero textual possui características e funções próprias, o que os tornam únicos e diferentes entre si.

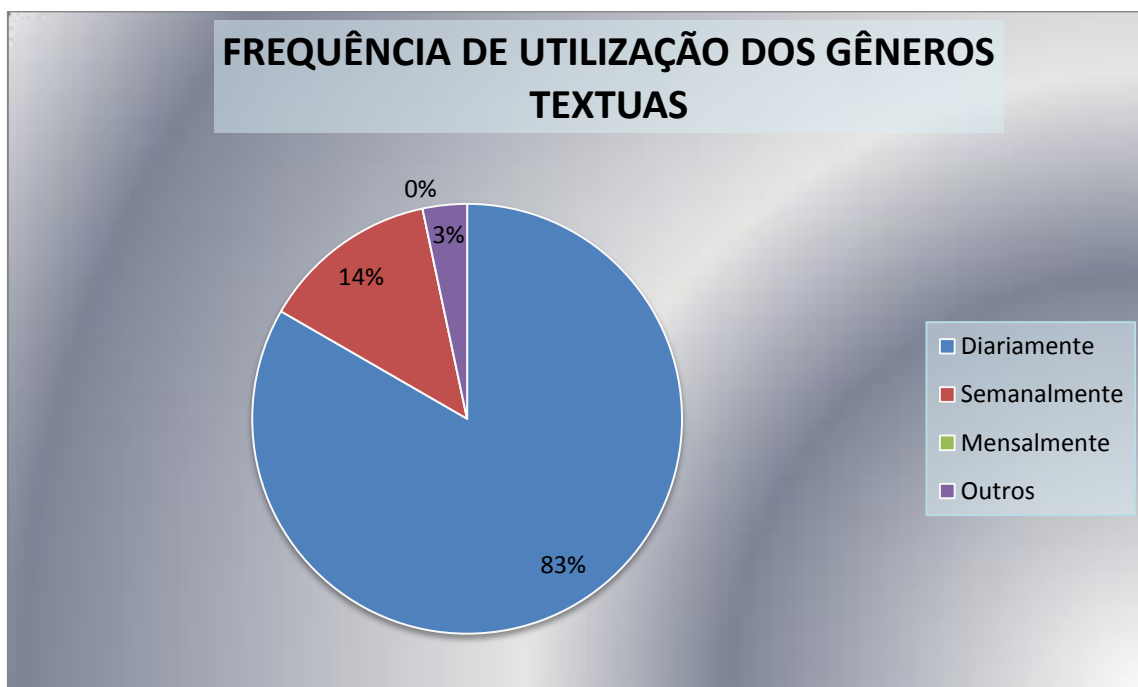
### Frequência da utilização dos gêneros textuais no ambiente profissional dos respondentes.

Tabela 8: Distribuição quanto à frequência de utilização dos gêneros textuais no ambiente profissional dos respondentes.

Frequência você utiliza esses gêneros textuais	Frequência absoluta	Frequência
Diariamente	25	83%
Semanalmente	4	14%
Mensalmente	0	0%
Outros	1	3%

Fonte: Dados da pesquisa (Questão 8 – Apêndice)

Gráfico 8: Representação gráfica à frequência de utilização dos gêneros textuais no ambiente profissional dos respondentes.



Fonte: Dados da pesquisa (Questão 8 – Apêndice)

A questão número 8 (gráfico 8) teve a intenção de verificar a frequência com que os gêneros textuais são produzidos no ambiente profissional dos secretários da



pesquisa. 83% das respondentes afirmaram que os gêneros textuais são praticados diariamente, 14% respondeu que só os desenvolvem semanalmente e 3% escolheu a opção “outros”. Marcuschi (2002, p. 18) explica essa frequência ao dizer que, “os gêneros textuais estão profundamente vinculados à vida cultural e social. São frutos de trabalho coletivo que contribuem para ordenar e estabilizar as atividades comunicativas do nosso dia a dia”.

### **Como adquiriu conhecimento necessário para lidar com os gêneros textuais**

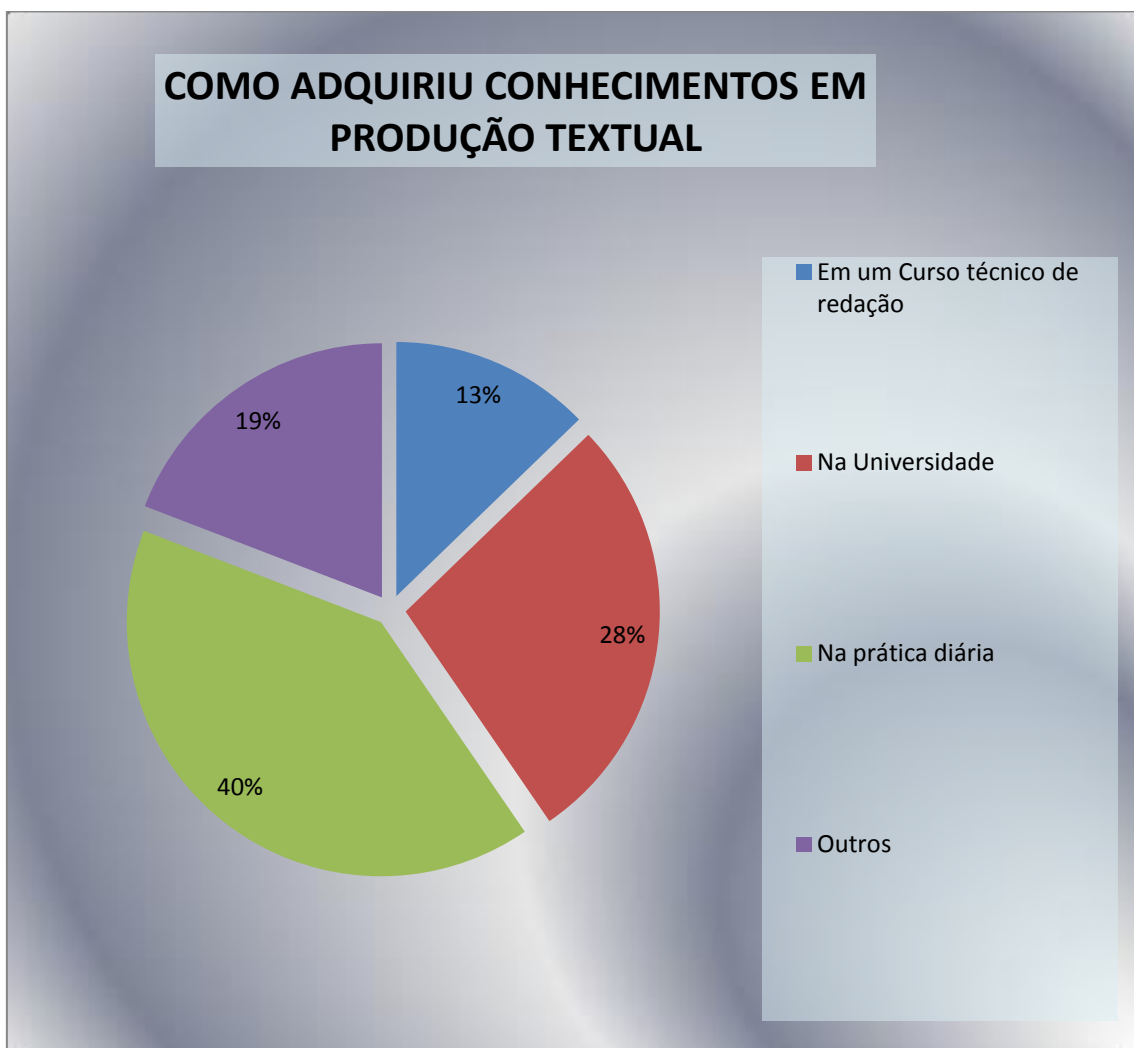
Tabela 9: Distribuição das formas como foi adquirido conhecimento para lidar com os gêneros textuais

<b>Como adquiriu o conhecimento necessário para lidar com esses gêneros textuais?</b>	<b>Frequência absoluta</b>	<b>Frequência</b>
Em um Curso técnico de redação	6	13%
Na Universidade	13	28%
Na prática diária	19	40%
Outros <sup>11</sup>	9	19%
Total	47	100%

Fonte: Dados da pesquisa (Questão 9 – Apêndice)

<sup>11</sup> Curso de língua portuguesa; Experiências anteriores; Modelos prontos; Interesse próprio; Pesquisa na internet.

Gráfico 9: Apresentação das formas como foi adquirido conhecimento para lidar com os gêneros textuais



Fonte: Dados da pesquisa (Questão 9 – Apêndice)

A questão número 9 (gráfico 9) indaga aos informantes da pesquisa como eles adquiriram habilidades para a prática dos gêneros textuais. A grande maioria (40%) afirmou que na prática diária, obtiveram conhecimento suficiente para a produção textual. 28% dos pesquisados responderam que foi na Universidade que desenvolveram os conhecimentos necessários para a produção de gêneros textuais. Outra parcela considerável de 19% acrescentou algumas opções de como “Curso de língua portuguesa”, “Experiências anteriores”, “Modelos prontos” e “Pesquisas na internet”.

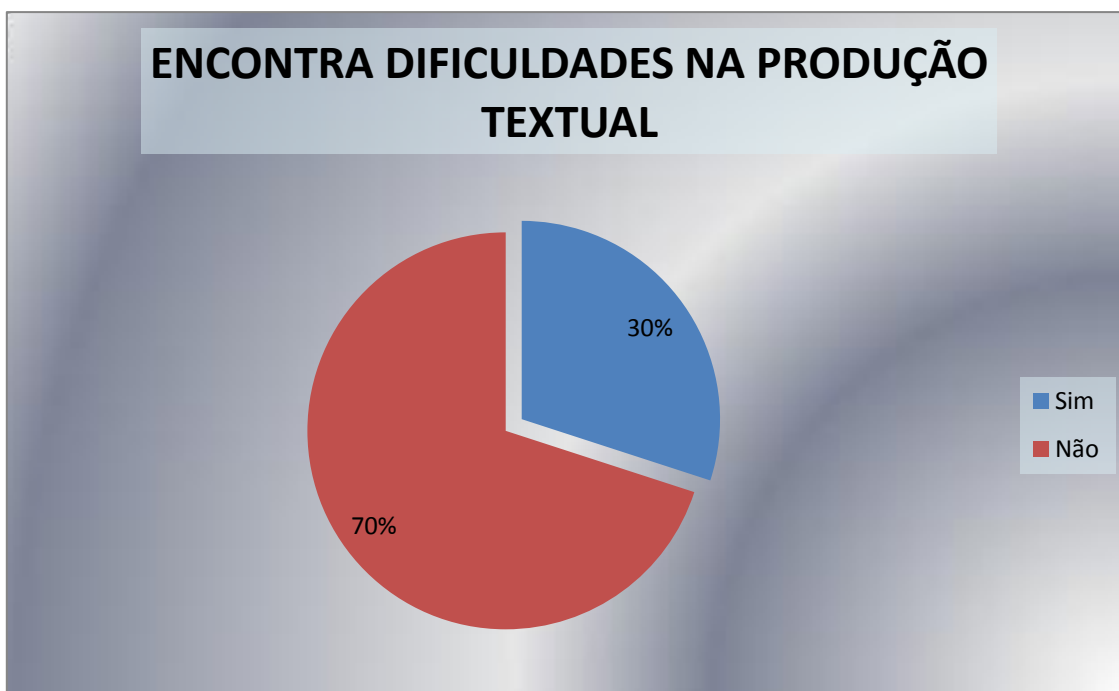
### **Dificuldades encontradas no exercício da produção escrita em seu ambiente de trabalho**

Tabela 10: Distribuição para saber se há dificuldades encontradas no exercício da produção textual pelos sujeitos da pesquisa

Dificuldade relacionada à produção escrita no ambiente profissional?	Frequência absoluta	Frequência
Sim	9	30%
Não	21	70%
Total	30	100%

Fonte: Dados da pesquisa (Questão 10 – Apêndice)

Gráfico 10: Representação gráfica para saber se há dificuldades encontradas no exercício da produção textual pelos sujeitos da pesquisa



Fonte: Dados da pesquisa (Questão 10 – Apêndice)

A questão número 10 (gráfico 10) procurou saber dos secretários se eles encontram dificuldades na produção textual em geral. Surpreendentemente 70% dos pesquisados afirmaram não ter dificuldades de nenhuma natureza na prática redacional. Seguem abaixo os comentários acrescentados.

A Respondente 6 afirma “Como tenho contato direto com documentos oficiais, já desenvolvi boas habilidades para a produção textual no meu cotidiano.”

Ainda para a Respondente 7 “A produção textual, quando praticada diariamente, torna-se cada vez mais fáceis”.

No entanto, 30% admitiram encontrar dificuldades na comunicação escrita e justificaram da forma a seguir.

“Tenho algumas deficiências de vocabulário, bem como o desconhecimento sobre como fazer alguns documentos”. Informa a Respondente 3

A Respondente 5 explica “Sempre acho que não estou sendo claro o suficiente, então tento dizer a mesma coisa de várias formas diferentes, o que acaba deixando o texto muito longo”.

A Respondente 9 julga que “Às vezes não consigo produzir um texto conciso e claro”.

Para Medeiros e Hernandes (2006, p. 73) “A secretária começa a melhorar seu desempenho quanto à comunicação, quando dedica um maior tempo à elaboração de suas mensagens e se preocupa com a informação que deseja transmitir”.

### **Práticas para superar as dificuldades na produção textual**

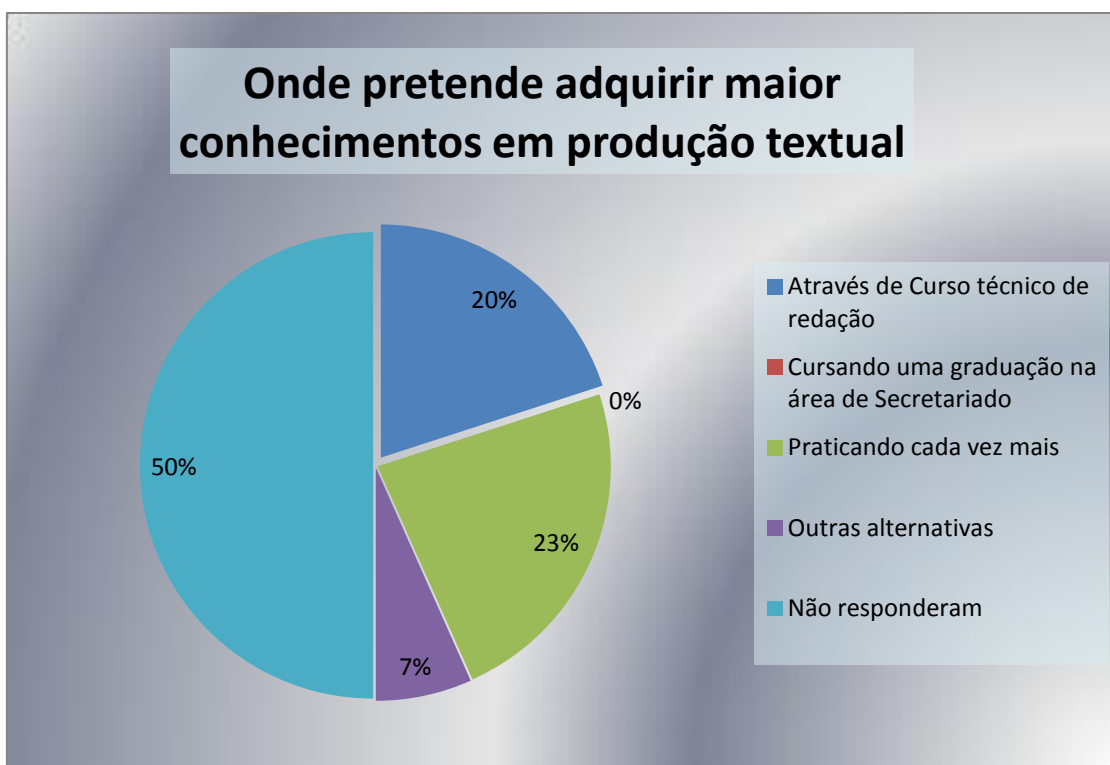
Tabela 11: Distribuições das formas que as pesquisadas pretendem buscar a fim de superar as dificuldades encontradas na produção textual.

<b>Forma que pretende superar essas dificuldades e melhorar sua redação no futuro?</b>	<b>Frequência absoluta</b>	<b>Frequência</b>
Através de Curso técnico de redação	6	20%
Cursando uma graduação na área de Secretariado	0	0%
Praticando cada vez mais	7	23%
Outros <sup>12</sup>	2	7%
Não responderam	15	50%
Total	30	100%

Fonte: Dados da pesquisa (Questão 11– Apêndice)

Gráfico 11- Demonstração das formas que as pesquisadas pretendem buscar a fim de superar as dificuldades encontradas na produção textual.

<sup>12</sup> Curso de lingua portuguesa, pesquisas em modelos anteriores, Pedir auxilio com alguem que entende sobre o aassunto, pesquisa na internet..



Fonte: Dados da pesquisa (Questão 11 – Apêndice)

A questão número 11, (gráfico 11) indaga aos envolvidos na pesquisa (com base nas respostas da questão 10) como pretendem superar as dificuldades encontradas na prática da produção textual no ambiente de trabalho. 23% dos respondentes declararam que o farão “praticando cada vez mais”, 20% mencionaram que procurarão melhorar através de um “curso técnico em redação” e 7% acrescentaram que buscariam aprimorar seus conhecimentos através de um “Curso de língua portuguesa”, “Pesquisas em modelos anteriores”, “Pedindo auxílio a alguém que entende sobre o assunto” e através de “Pesquisa na internet”. Justificativas foram acrescentadas em duas das respostas conforme expostas abaixo.

A respondente 7 afirma: “Não encontro maiores dificuldades, pois o uso da internet e os mecanismos da informática geram uma facilidade na criação dos textos que utilizo no meu dia a dia profissional”.

A respondente 9 explica que: “Apesar do conteúdo visto em sala de aula não ser totalmente satisfatório, sempre que tenho alguma dúvida, busco na internet um auxílio/lembro e desenvolvo o que foi solicitado”.

Reforça-se, o que foi mencionado ao longo do presente trabalho sobre a importância das ferramentas computacionais para o profissional de secretariado.

### Observações referentes à produção escrita no ambiente de trabalho.

Tabela 12: Distribuição das observações feitas referente à comunicação escrita no ambiente profissional dos envolvidos na pesquisa.

Observações a fazer referentes à produção escrita no seu ambiente de trabalho?	Frequência absoluta	Frequência
Sim	5	17%
Não	25	83%
Total	30	100%

Fonte: Dados da pesquisa (Questão 12 – Apêndice)

Gráfico 12: Representação de observações feitas referente à comunicação escrita no ambiente profissional dos envolvidos na pesquisa



Fonte: Dados da pesquisa (Questão 12 – Apêndice)

Ao responder a questão número 12 (gráfico 12), a grande maioria (83%) dos pesquisados afirmou não ter observações a fazer quanto à produção de gêneros textuais no seu ambiente de trabalho. Todavia, os (17%) que mencionaram ter observações, deixaram seus comentários a respeito da produção textual em seu exercício profissional. Selecionamos alguns deles e transcrevemos abaixo:

Segundo a respondente 3, “Como em toda profissão precisamos nos atualizar sempre através de cursos, livros com novas técnicas em redação, literatura, escrita e etc... Considero a língua portuguesa muito difícil e principalmente na escrita, agora com novas regras”.

Já a respondete 1 acrescenta que “Sou orientada a ter cuidado com o que escrevo para que o documento não seja usado contra a própria empresa, uma vez que, esse documento é um reflexo do posicionamento desta”.

A respondente 5 afirma, “Sinto falta de ter mais autonomia na produção dos documentos. Minha superior ainda supervisiona meu trabalho, mesmo demonstrando a ela que é coisa que considero simples e me sinto segura ao fazê-los”.

A respondente 6 expõe que, “As correspondências em sua maioria são redigidas pelo setor de comunicação, privando-me da prática”.

Apesar das diferentes alegações citadas acima, percebemos pelos comentários a consciência dos informantes da grande responsabilidade do profissional secretário, como redator de correspondências administrativas, ressaltando-se, mais uma vez, a importância da busca pelo aperfeiçoamento e atualização, para desenvolver uma escrita eficaz. Todavia, a falta de autonomia na escrita e o controle da comunicação por outros setores são obstáculos que não serão ser analisado nesse espaço.

## 6. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Através de análise teórica desenvolvida ao longo deste trabalho observou-se a relevância da comunicação escrita dentro das organizações contemporâneas e principalmente ao profissional de Secretariado. Evidenciou-se ainda, a importância de buscar conhecimentos e aprimorar as habilidades para produzir gêneros textuais com eficácia.

Identificamos através da pesquisa, que os profissionais da área conhecem a importância da produção escrita (interna e externa) em seu ambiente profissional e a grande maioria julgou suas habilidades em redação como satisfatória. Comprovou-se também, a grande utilização de diversos gêneros textuais, diariamente, por parte desses profissionais. Através dos resultados conseguimos identificar os gêneros mais utilizados e seu grau de importância para as entrevistadas, bem como seus níveis de dificuldades e as principais justificativas.

Em relação à classificação dos requisitos indispensáveis dentro da produção textual, destacam-se, a clareza na exposição das ideias, linguagem adequada à situação, eficácia no resultado e conhecimento do assunto que foram julgados requisitos mais importantes para o sucesso na redação de documentos organizacionais.

Outro ponto relevante e perceptível na pesquisa foi o reconhecimento das principais práticas a serem desenvolvidas para a excelência da produção escrita. A amostra constatou que o hábito da leitura, a prática diária e o conhecimento em língua portuguesa são as principais formas para se adquirir habilidades na produção textual.

Para respondermos a pergunta norteadora inserida no início deste estudo, foi analisado, ao longo do mesmo, a forma, conteúdo e o contexto de uso, dos gêneros textuais mais gerenciados pelo profissional de secretariado (*e-mail*, relatório e ata), o que nos permitiu concluir que, os secretários pesquisados fazem uso de suas habilidades redacionais, diariamente e que para produzir textos eficazes não basta conhecer a estrutura composicional dos documentos (como modelos, onde inserir data, local, assinatura) é primordial saber escrever o conteúdo, a linguagem adequada a situação e conhecer o assunto, pois cada gênero possui características e finalidades próprias.

Tendo em vista a limitação dessa pesquisa, é importante que sejam feitos novos estudos e investigações, para dar continuidade a trabalhos relacionados ao assunto, uma vez que o estudo de gêneros textuais na área de secretariado é recente e pouco explorado.



## REFERÊNCIAS

- ALLAN K. BOWMAN; Greg Woolf, **Cultura escrita e o poder no mundo antigo** – 1. Ed. – São Paulo, Editora Ática, 1998, 319 p.
- BAKHTIN, M. M., **Estética da criação verbal**, 3. ed. – São Paulo, Martins Fontes, 2000, 421 p.
- BHATIA, Vijay K. **Genre analysis today** (Análise de gêneros hoje) Trad. Por Benedito Gomes Bezerra. *Revue Belge de Philologie et d’Histoire*, Bruxelles, 1997, 21 f.]
- BELTRÃO, Odacir; Mariúsa - **Correspondência: linguagem & comunicação oficial, comercial, bancária, particular** – 22. ed. São Paulo, Atlas, 2004, 380 p.
- BRASIL. Lei nº 7.377, de 30 de setembro de 1985. Dispõe sobre o Exercício da Profissão de Secretário e dá outras Providências. **Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil**, Brasília, 1 out. 1985. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/Leis/L7377consol.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Leis/L7377consol.htm) Acesso em 20 ago 2012
- BRONCKART Paul, Jean. **Atividades da linguagem**, discurso e desenvolvimento humano - 1.ed.- Campinas, Mercado das letras, 2009, 354p.
- BRONCKART Paul, Jean. **Atividades da linguagem**, textos e discurso, por um interacionismo sociodiscursivo- 2 ed.- Sao Paulo: Educ, 2007, 354 p.
- CHIAVENATO, Idalberto. **Administração nos novos tempos**, 2 ed. Rio de Janeiro, Elsevier, 2004, 610p.
- COSTA, S. Roberto, **Dicionário de gêneros textuais**, 2. ed. rev. ampl. – Belo Horizonte, Autêntica Editora, 2009 183p.
- DIONÍSIO, *et al.* **Gêneros textuais & Ensino**, 2 ed. Rio de Janeiro, Ed. Lucerna, 2002, 228 p.
- HORCADES, Carlos, **Evolução da Escrita: história ilustrada** – 2.ed. -Rio de Janeiro, Editora Senac Rio, 2007, 254p.
- J.T.HOOKER, *et al.* **Lendo o passado: do cuneiforme ao alfabeto, a historia da escrita antiga**, 1. ed., São Paulo, Editora da UFSP, 1996, 473p.
- KOCH, Ingedore Villaça Grunfeld; ELIAS, Vanda Maria, **Ler e compreender: os sentidos do texto** – 2. ed.- São Paulo, Editora Contexto, 2006, 216p.
- MAGALHÃES, F. P. **Gêneros discursivos da esfera empresarial no ensino da educação profissional: reflexões, análises e possibilidades**. Pelotas, 2011, 357f. Tese (Doutorado em Letras) pela Universidade Católica de Pelotas, 2011.
- MAGALHÃES, Monica Cavalcante (ET AL). **Texto e discurso sob múltiplos olhares: gêneros e seqüências textuais**, Rio de Janeiro, Lucerna, 2007, 255p.

- MAINGUENEAU, Dominique. **Análise de textos comunicação** – 6.ed. São Paulo, Cortez, 2011, 238 p.
- MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Metodologia científica**. 7. ed. São Paulo: Atlas, 2009. 305 p.
- MARCUSCHI, Luiz Antonio. **Produção textual**, análise de gêneros e compreensão – 2. ed. – São Paulo, Parábola Editorial, 2008, 296 p.
- MARTINS, A. Gilberto, Et. Al. **Metodologia da investigação científica** para ciências sociais aplicadas São Paulo, Atlas, 2007, 134 p.
- MAXIMIANO, Antonio Cesar Amaru, **Introdução à administração** - 2 Ed, rev. e atual. São Paulo, Atlas, 2011, 333p.
- MEDEIROS, João Bosco – **Correspondência** – Técnicas de comunicação criativa – 18.ed. – São Paulo, Atlas, 2006, 384p.
- MEDEIROS, João B; HERNANDES, Sonia - **Manual da secretária** – 10.ed.- Sao Paulo : Atlas, 2006, 374p.
- MOELLWALD, L. E. **Comunicação Corporativa** a disputa entre a ficção e a realidade. São Paulo, Cengage Learning, 2011, 122 p.
- NASCIMENTO, P. Erivaldo **Gêneros do Universo oficial/empresarial** para além dos manuais de redação. São Paulo, Revista de Gestão e Secretariado, 2010, 20f.
- NEIVA, E. Garcia; D' ELIA S. M. Elizabeth. **As novas competências do profissional de Secretariado**, 2.ed. São Paulo, IOB, 2009, 281p.
- PENTEADO, Jose Roberto Whitaker. **A técnica da comunicação Humana** – 14. ed. – São Paulo, Cengage Learning, 2012, 470p.
- RODRIGUEZ, Manuela M. **Manual de modelos de cartas comerciais** – 10. ed.- São Paulo, Atlas, 2006.
- TORQUATO, Gaudêncio, **Comunicação Empresarial/Comunicação Institucional**, conceitos, estratégias, sistemas, estrutura, planejamento e técnica, 6.ed. São Paulo, Editora Summus, 1986, 182p.
- TORQUATO, Gaudêncio, **Cultura, Poder, Comunicação e Imagem** – Fundamentos da nova empresa – 4ª reimpr. 1.ed. – São Paulo, Pioneira Thomson Learning, 2003 278p.

**APÊNDICE****QUESTIONÁRIO****A PRODUÇÃO TEXTUAL NO AMBIENTE PROFISSIONAL DO  
SECRETÁRIO – UM ESTUDO DE GÊNEROS TEXTUAIS.**

Sobre seus hábitos de escrita corporativas relacionados à atividade de secretária(o),  
por favor responder o questionário abaixo:

**PARTE I – PERFIL****1. Idade**

- Entre 18 e 25 anos       Entre 26 e 34 anos       Entre 34 e 42 anos  
 Acima de 42 anos

**2. Sexo**

- Masculino       Feminino

**3. Grau de escolaridade**

- Ensino Médio completo  
 Ensino Superior  completo  incompleto – Curso \_\_\_\_\_  
 Pós Graduação (Mestrado/Doutorado/Especialização)

**4. Tempo de atuação na área**

- Menos de 1 ano     De 1 a 4 anos     Mais de 5 anos

**5. Instituição em que trabalha****Pública:**

- Pequena Porte (10 a 49 funcionários)  
 - Médio Porte (50 a 499 funcionários)  
 - Grande Porte ( acima de 500 funcionários)

**Privada:**

- Pequeno Porte (10 a 49 funcionários)  
 - Médio Porte (50 a 499 funcionários)  
 - Grande Porte ( acima de 500 funcionários)

## PARTE II - Gêneros Textuais e o Secretariado

**1. Como você classificaria as suas habilidades de redação, tendo em vista os gêneros textuais necessários para o exercício de sua profissão? Se puder, justifique sua resposta.**

( ) Ruim      ( ) Regular      ( ) Bom      ( ) Ótimo

Justificativa:

---

**2. Qual a forma de comunicação escrita mais aplicada no seu dia a dia profissional?**

- ( ) interna (Memorando, intranet, e-mail, bilhetes, avisos, etc...)  
 ( ) externa (ofício, e-mail, carta, etc..)  
 ( ) ambos

**3. Marque abaixo quais os gêneros textuais mais utilizados, por você, diariamente, no seu ambiente profissional? (Marque todas as opções relevantes).**

- |               |                     |              |
|---------------|---------------------|--------------|
| ( ) E-mail    | ( ) Ata             | ( ) Circular |
| ( ) Ofício    | ( ) Relatório       | ( ) Edital   |
| ( ) Memorando | ( ) Portarias       | ( ) Contrato |
| ( ) Despachos | ( ) Carta Comercial | ( ) Recibo   |
| ( ) Fax       | ( ) Procuração      |              |

outros \_\_\_\_\_

---

**4. Classifique os gêneros abaixo segundo o grau de importância, dentro do seu exercício profissional diário (por favor, incluir os itens que você colocou em outros na questão anterior. Ex: Planilhas, tabelas, gráficos, apresentação em Power point...)**

- 1 – Não é importante  
 2 - Pouco Importante  
 3 - Importante  
 4 - Muito Importante

- |               |                     |              |
|---------------|---------------------|--------------|
| ( ) E-mail    | ( ) Ata             | ( ) Circular |
| ( ) Ofício    | ( ) Relatório       | ( ) Edital   |
| ( ) Memorando | ( ) Portarias       | ( ) Contrato |
| ( ) Despachos | ( ) Carta Comercial | ( ) Recibo   |
| ( ) Fax       | ( ) Procuração      |              |

outros \_\_\_\_\_

---

*(favor citar todos os gêneros que você emprega com frequência e não constam nas opções acima, Ex: Planilhas, tabelas, gráficos, apresentação em Power point... )*

**5. Classifique os requisitos abaixo, segundo o grau de importância na produção textual.**

- 1 – Não é importante  
2 - Pouco Importante  
3 - Importante  
4 - Muito Importante

- |  |  |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> Linguagem adequada a situação   | <input type="checkbox"/> Conhecimento nas regras gramaticais;  |
| <input type="checkbox"/> Clareza na exposição da idéias  | <input type="checkbox"/> Planejamento e organização de idéias; |
| <input type="checkbox"/> Redação própria e originalidade | <input type="checkbox"/> Linguagem rebuscada;                  |
| <input type="checkbox"/> Conhecimento do assunto         | <input type="checkbox"/> Eficácia no resultado.                |

**6. Classifique os requisitos abaixo, segundo o grau de importância para desenvolver uma produção escrita eficaz.**

- 1 – Não é importante  
2 - Pouco Importante  
3 - Importante  
4 - Muito Importante

- |  |  |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> Hábito da leitura           | <input type="checkbox"/> Pesquisa em dicionários   |
| <input type="checkbox"/> Prática diária              | <input type="checkbox"/> Seguir modelos anteriores |
| <input type="checkbox"/> Estudar a língua portuguesa | <input type="checkbox"/> Conhecer o assunto        |

outros \_\_\_\_\_

**7. De acordo com suas experiências em redação corporativa, classifique os gêneros textuais abaixo conforme o grau de dificuldade para você: (por favor, incluir os itens que você colocou em outros na questão anterior. Ex: Planilhas, tabelas, gráficos, apresentação em Power point...)**

- 1 – Não é difícil;  
2 - Pouco difícil;  
3 - Difícil;  
4 - Muito difícil.

- |                                    |  |                                   |
|------------------------------------|--|-----------------------------------|
| <input type="checkbox"/> E-mail    | <input type="checkbox"/> Ata             | <input type="checkbox"/> Circular |
| <input type="checkbox"/> Ofício    | <input type="checkbox"/> Relatório       | <input type="checkbox"/> Edital   |
| <input type="checkbox"/> Memorando | <input type="checkbox"/> Portarias       | <input type="checkbox"/> Contrato |
| <input type="checkbox"/> Despachos | <input type="checkbox"/> Carta Comercial | <input type="checkbox"/> Recibo   |
| <input type="checkbox"/> Fax       |  |                                   |

Por favor, justifique:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**8. Com que frequência você utiliza esses gêneros textuais?**

- Diariamente  
 Semanalmente  
 Mensalmente  
 outros \_\_\_\_\_

**9. Como você adquiriu o conhecimento necessário para lidar com esses gêneros textuais?**

- Em um Curso técnico de redação  
 Na Universidade  
 Na prática diária  
Outros \_\_\_\_\_

**10. Você atualmente apresenta alguma dificuldade relacionada à produção escrita no ambiente profissional?**

- Sim  
 Não

Quais?

\_\_\_\_\_

**11. Caso tenha marcado a opção SIM, na pergunta anterior, de que forma você pretende superar essas dificuldades e melhorar sua redação no futuro?**

- Através de Curso técnico de redação  
 Cursando uma graduação na área de Secretariado  
 Praticando cada vez mais  
Outras alternativas \_\_\_\_\_

**12. Você teria outras observações a fazer referentes à produção escrita no seu ambiente de trabalho?**

- Sim  
 Não

Quais?

\_\_\_\_\_

**Agradeço a sua colaboração!**