



# REDAÇÃO OFICIAL

Ariadna Lima

GESTÃO E NEGÓCIOS



## **Autora**

Ariadna Lima

Graduada em Licenciatura em Português e Inglês pelo Centro Universitário de Brasília (1975). Possui especialização em Administração de Recursos Humanos pelo Centro Universitário do Distrito Federal (1988) e em Especialização em Educação a Distância pela Universidade Católica de Brasília (2006). Atua como professora do Instituto de Educação Superior de Brasília, aposentada da Caixa Econômica Federal, desenhista instrucional de cursos on-line da Escola de Administração Fazendária, desenhista instrucional e conteudista do Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento no Brasil e desenhista instrucional de cursos on-line da Companhia de Águas e Esgotos de Brasília (Caesb).

## **Revisão e atualização**

Valesca Scarlat Carvalho da Fonseca

Licenciada pela Universidade de Brasília em Letras Português e respectiva literatura, tendo iniciado o curso na Universidade Federal de São João del-Rei, na área de Letras, Língua Inglesa e Portuguesa e respectivas literaturas. Tem experiência na área de Letras, Literatura e estudos clássicos. Possui interesse na área de Linguística de Línguas Clássicas e Vernácula e Literatura Comparada, com tradução de textos gregos de retórica clássica. Mestre em Estudos Literários Comparados, com tradução e comentário de prosa grega antiga, pela Universidade de Brasília - UnB, e integrante do grupo de estudos de Retórica e Oratória grega - Rhetor, da mesma instituição.

## **Design Instrucional**

NT Editora

### **Projeto Gráfico**

NT Editora

### **Revisão**

Tuanne Mirelly da  
Silva Rabelo  
Renata Kuhn

### **Capa**

NT Editora

### **Editoração Eletrônica**

Danilo Oliveira  
Rebeca Báfica

### **Ilustração**

NT Editora

### **NT Editora, uma empresa do Grupo NT**

SCS Quadra 2 – Bl. C – 4º andar – Ed. Cedro II

CEP 70.302-914 – Brasília – DF

Fone: (61) 3421-9200

sac@grupont.com.br

www.nteditora.com.br e www.grupont.com.br

Lima, Ariadna.

Redação oficial / Ariadna Lima – 2. ed. – Brasília: NT Editora,  
2020.

144 p. il. ; 21,0 X 29,7 cm.

ISBN 978-65-991616-8-1

1. Redação. 2. Oficial.

I. Título

Copyright © 2020 por NT Editora.

Nenhuma parte desta publicação poderá ser reproduzida por qualquer modo ou meio, seja eletrônico, fotográfico, mecânico ou outros, sem autorização prévia e escrita da NT Editora.

## ÍCONES

Prezado(a) aluno(a),

Ao longo dos seus estudos, você encontrará alguns ícones na coluna lateral do material didático. A presença desses ícones o(a) ajudará a compreender melhor o conteúdo abordado e a fazer os exercícios propostos. Conheça os ícones logo abaixo:



### **Saiba mais**

Esse ícone apontará para informações complementares sobre o assunto que você está estudando. Serão curiosidades, temas afins ou exemplos do cotidiano que o ajudarão a fixar o conteúdo estudado.



### **Importante**

O conteúdo indicado com esse ícone tem bastante importância para seus estudos. Leia com atenção e, tendo dúvida, pergunte ao seu tutor.



### **Dicas**

Esse ícone apresenta dicas de estudo.



### **Exercícios**

Toda vez que você vir o ícone de exercícios, responda às questões propostas.



### **Exercícios**

Ao final das lições, você deverá responder aos exercícios no seu livro.

**Bons estudos!**

## Sumário

<b>1 O SIGNO LINGUÍSTICO.....</b>	<b>9</b>
1.1 O signo linguístico .....	10
1.2 Conceito de fala .....	19
1.3 Níveis de linguagem .....	20
1.4 Dificuldades na comunicação corporativa: ruído.....	25
1.5 Funções da linguagem: denotação e conotação.....	28
<b>2 REDAÇÃO OFICIAL .....</b>	<b>36</b>
2.1 Conceito de redação oficial .....	36
2.2 Características da redação oficial .....	39
2.3 Princípios do bom texto.....	43
2.4 Formas de tratamento.....	48
2.5 Tipos de documentos oficiais .....	51
2.6 Os documentos do Padrão Ofício .....	62
2.7 Tipos de documentos .....	66
2.8 Comunicação eletrônica: características.....	67
2.9 Tipologia textual.....	68
2.10 Descrição .....	70
2.11 Narração.....	73
2.12 Dissertação.....	74
2.13 Técnicas de argumentação: convencimento e persuasão .....	77
<b>3 VÍCIOS DE LINGUAGEM E PROBLEMAS NA PRODUÇÃO TEXTUAL .....</b>	<b>84</b>
3.1 Breve introdução .....	84
3.2 Vícios .....	86
3.3 Clichês e modismos.....	92
3.4 Siglas, palavras estrangeiras e jargões em excesso .....	96
3.5 “Gerundismo” vs. Uso correto do gerúndio.....	107
3.6 Excesso de conectivos (“que”).....	111
3.7 Excesso de orações intercaladas: problemas na pontuação .....	111
3.8 Recursos para a produção de texto eficaz.....	112
<b>4 ESTRUTURA DO TEXTO.....</b>	<b>118</b>
4.1 Planejamento do texto.....	118
4.2 Parágrafo: conceito e estrutura .....	122

4.3 Qualidades do parágrafo: unidade e coerência .....	122
4.4 Formas de desenvolvimento do parágrafo.....	124
4.5 Paralelismo sintático e semântico .....	125
4.6 Numeração de itens e subitens.....	129
4.7 Elementos de coesão: conectivos e expressões adequadas.....	129
4.8 Recursos para obter coerência textual .....	134
4.9 Utilização de deslocamentos e intercalações .....	137
<b>BIBLIOGRAFIA .....</b>	<b>143</b>



Bem-vindo ao curso de **Redação oficial!**

Sabe-se que um texto oficial não pode ser redigido de forma obscura, de maneira a dificultar ou impossibilitar a sua compreensão.

Portanto, neste curso, serão discutidos os recursos que a língua portuguesa oferece para a redação de textos claros, concisos e coerentes, a fim de tornar a comunicação escrita capaz de contribuir para o alcance dos objetivos institucionais.

O intuito é redigir textos oficiais de acordo com a língua padrão, utilizando a comunicação escrita como instrumento eficaz para o alcance da sua competência profissional.

Bons estudos!



# 1 O SIGNO LINGUÍSTICO

Cenas como as descritas a seguir ocorrem com muita frequência no dia a dia das organizações:

*1. Solicitamos a V. Sa., se possível for em relação à questão abaixo uma vez que o servidor solicitou inicialmente uma licença para estudo especializado e, segundo o normativo, o mesmo servidor não tem direito a concessão de benefícios nesta situação.*

*1.1. É concedida, nestes casos, bolsa de estudos?*

Quantos documentos vão e voltam? Quantos telefonemas?

O que você quer dizer em seu memorando?

Você não entendeu?

Um texto oficial não pode ser redigido de forma obscura que dificulte ou impossibilite a sua compreensão.

Neste curso, serão discutidos os recursos que a língua oferece para a redação de textos claros, concisos e coerentes com o objetivo de tornar a comunicação escrita capaz de contribuir para o alcance dos objetivos institucionais.

Ao término deste curso, você deverá estar apto a redigir textos oficiais de acordo com as orientações do *Manual de Redação da Presidência da República* e da língua padrão, a fim de que possa usar a comunicação escrita como instrumento eficaz para o alcance de sua competência profissional.

## Objetivos

Ao finalizar esta lição, você deverá ser capaz de:

- distinguir significante de significado;
- usar palavras de acordo com o sentido da frase e a sua intenção comunicativa;
- reconhecer os diversos níveis de linguagem;
- identificar o nível de linguagem usado na comunicação escrita das instituições;
- conceituar fala e repertório;
- exemplificar os principais problemas ocorridos na comunicação;
- aplicar as funções da linguagem na produção do texto oficial.



## 1.1 O signo linguístico



Olá! Eu sou a professora Maria Helena. Estaremos juntos neste curso de Redação Oficial, que se propõe a discutir os recursos da linguagem escrita e tem a finalidade de facilitar a produção de textos claros, concisos, objetivos e corretos.

### O ato criativo: redigir é criar

Em casa, na escola ou no trabalho, para si ou para outrem, o ser humano vive escrevendo. Escrevemos para nos expressar, registrar, informar, responder, solicitar, desenvolver, opinar, conquistar ou simplesmente pelo prazer de escrever.

Mas escrever não é fácil! As dificuldades podem decorrer da timidez, do receio da iniciativa inovadora, da falta de estímulos, de métodos didáticos desinteressantes ou, ainda, de um conjunto de fatores que bloqueiam a escrita.

É certo que as pessoas ficam mais à vontade quando podem se expressar oralmente, mas costumam se embaraçar no momento de escrever. Por essa razão, é compreensível apresentarem uma dificuldade inicial para escrever.

E mais...

... quem escreve, às vezes, não estabelece relações entre as palavras (buracos lógicos), perde o controle da situação (voltas desnecessárias), foge ao que está proposto (escapismo) e não sabe fertilizar as ideias (pensamento *in vacuo*).

Estes são problemas que geralmente surgem no ato da escrita.



Vamos saber por quê?

Escrever é a capacidade que temos de colocar nossas ideias no papel de modo claro, objetivo e preciso. Entretanto, para quem está inserido no mercado de trabalho – especialmente no serviço público – e precisa redigir documentos, escrever passa a ser uma necessidade básica.

Por essa razão, principalmente, a capacitação do trabalhador em busca de uma boa redação tem motivado investimentos tanto do setor público quanto do privado. Na mesma proporção, surgem cursos variados, em que alguns se propõem até mesmo a fazer milagres.

Mesmo assim, os documentos continuam plenos de incorreções. Os chefes acusam seus empregados de não se prepararem devidamente para as funções que o cargo exige; estes devolvem a responsabilidade aos superiores, que não aceitam as estruturas modernizadas e atualizadas das formas de escrita.



Vejamos algumas pérolas cometidas em algumas redações.

### **Redação 1**

*“O cidadão devia ter o direito de usufruir seus direitos depois de morrer.”* – despacho de um funcionário sobre os benefícios de uma aposentada.

### **Redação 2**

*“Eles foram editacionalmente citados tangentemente a esse caso.”* – frase de uma peça jurídica.

### **Redação 3**

*“Senhor, V. Exª deve ser cautelosa...”* – opinião expressa em um parecer.

### **Redação 4**

*“O pagamento é semanal, de 15 em 15 dias.”* – frase em um contrato de licitação.

### **Redação 5**

*“Solicitamos o pagamento das mensalidades nas datas aprazadas no dito carnê destarte para a manutenção precípua deste sodalício na orientação e assistência dos seus associados.”* – carta enviada aos sócios.

Confuso, não? Esse tipo de ocorrência não para, multiplica-se a todo instante.



Chefes e subordinados, precisamos fazer alguma coisa. Vamos em frente!

Veja o que você pode fazer antes de escrever:

- cultive o prazer de ler;
- consulte frequentemente dicionários, bons manuais de redação oficial e gramáticas de autores reconhecidos (Bechara, Cegalla, Celso Cunha etc.);
- mantenha-se informado diariamente.

***Por que escrevo? Antes de tudo porque captei o espírito da língua e assim às vezes a forma é que faz o conteúdo.***

*Clarice Lispector. A Hora da Estrela.*

Quem se lança ao ofício de escrever deve demonstrar competência linguística se quiser produzir um documento com eficiência. Além disso, deve ter domínio das ferramentas gramaticais e usar uma linguagem adequada.

Mas isso não é tudo! É preciso ainda capacidade de análise, consistência nos argumentos, encaideamento de ideias (**coerência**), conhecimento da estrutura dos documentos, emprego de ferramentas argumentativas (**coesão**) nas frases e nos parágrafos. Saber o que, como e para quem escrever é fundamental para ajustar o documento ao destinatário e ao tipo correto de texto.

***Nada chega ao intelecto sem ter antes passado pelos sentidos.***

*Locke (1632-1704).*

### Importante

Lembre-se: a organização do pensamento é fundamental para quem quer escrever bem.

## Elementos da escrita

Mais importante do que aprender como escrever é saber o que escrever. Esses dois conceitos – conteúdo e forma – são fundamentais na hora da escrita.

### 1. Conteúdo – as ideias formam o conteúdo do texto

As ideias são o conhecimento que provém da sensação, da reflexão e da experiência, mas também podem advir de conversas ou de leituras.



**Coerência:**  
relação lógica e harmônica entre ideias, atos, situações etc.; lógica; nexos.

**Coesão:**  
caráter lógico de um discurso, texto etc.

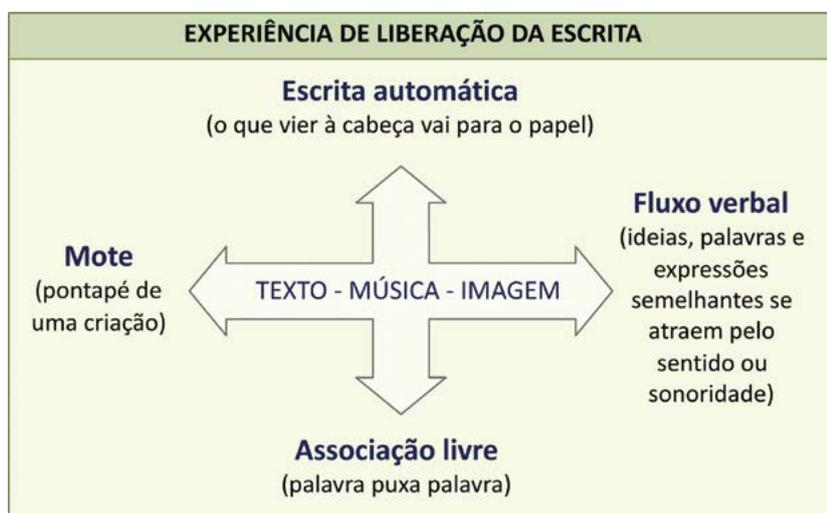


## 2. Forma = Palavras – mas como expressar as ideias?

Quanto à forma, compete a cada um desenvolver sua capacidade própria de escrita, para evitar a reprodução de modelos ou o plágio de documentos já emitidos.

Mudar o eixo em que as ideias são apresentadas está no cerne de um texto criativo.

Observe o esquema:



### Redigindo o conhecimento

Que tal realizar ações que podem auxiliar a liberação da escrita? Quer tentar?

Use e abuse da sua imaginação! Pegue uma folha de papel e faça a sua experiência.

1. Escreva o maior número de palavras que começam com as letras de seu prenome (não repita letras).
2. Relacione algumas palavras que têm semelhança sonora com o nome do seu curso ou da sua profissão.
3. Construa uma frase em que o nome de 3 amigos ou colegas apareçam no início, meio e fim da frase.
4. Crie um slogan para o seu dia de hoje, em que a primeira letra de seu nome apareça 10 vezes.
5. Fale de você, de sua vida, em um texto que seja um retrato vivo e verdadeiro.
6. Escreva livremente sobre um objeto que está ao alcance de seus olhos.
7. Escreva uma frase sem nenhum sentido, deixando-a cada vez mais absurda.
8. Escreva o que você quiser, sobre o que desejar, do jeito que quiser.
9. Tente escrever o que imagina que outra pessoa escreveria sobre você.
10. Escreva o que você pensava de si mesmo(a) há algum tempo.
11. Descreva o que você está vendo de dentro de um ônibus, da janela da sua casa, de cima de sua cama, por trás de uma árvore, pelo visor de uma câmera fotográfica, sentado no sofá (imagine algo mais).

**Comentário:** as respostas são pessoais. Espera-se, entretanto, que consiga desenvolver o solicitado, a fim de facilitar o seu processo de escrita e propiciar um maior contato com as palavras.





Sem o pensamento estruturado, nada se concebe, nada existe: para redigirmos bem, devemos, primeiramente, organizar as ideias.



E para o texto possuir sentido, o que se faz necessário?

Para ter sentido, um texto deve ter coerência e coesão. Sem esses recursos, ele não terá clareza nem credibilidade.

A imaginação é outro recurso capital na criação de um bom texto. Quanto mais livres, mais perfeitadas e ricas serão as ideias.

Ao concluir a leitura de um bom livro, o leitor desejará ler muito mais. A razão disto: o texto lhe trouxe entretenimento ou informação, ou ambos.

## Redigindo o conhecimento

São elementos essenciais à escrita, exceto:

- a) coesão textual.
- b) clareza de ideias.
- c) coerência.
- d) fluxo automático.

**Comentário:** a alternativa correta é a "d". Como vimos, o fluxo verbal pode associar palavras e expressões que tenham semelhança de sentido, porém, para escrever bem, deve-se evitar colocar no papel o que vier à cabeça, pois é necessário que as ideias possuam clareza, coerência e coesão textual.



## Conceito de signo: significante e significado

Vamos rever, agora, os elementos básicos da comunicação.

<b>Contexto ou referente</b>	A situação que a mensagem se refere.
<b>Emissor ou remetente</b>	O que emite a mensagem.
<b>Mensagem</b>	O conjunto de informações transmitidas.
<b>Código = Língua</b>	A combinação de signos utilizados na transmissão de uma mensagem. A comunicação só será concretizada se o receptor souber decodificar a mensagem.

<b>Canal de comunicação</b>	Por onde a mensagem é transmitida: TV, rádio, jornal, revista, cordas vocais etc.
<b>Receptor ou destinatário</b>	O que recebe a mensagem.

Para nos comunicarmos, faz-se necessária a utilização de um código, que, no nosso caso, é a Língua Portuguesa.

As imagens ao lado são sinais que indicam: escola, abastecimento, parada obrigatória, obras e velocidade máxima.

Esses sinais compõem o Código de Trânsito.

Diante disso, o que podemos perceber?

Vivemos sempre em contato com diversos sinais convenionados por um grupo, por uma cultura.

Esses sinais são usados na comunicação entre as pessoas e constituem uma linguagem.

Para nos comunicarmos com eficácia, temos que utilizar os signos linguísticos de acordo com as normas da língua. Os signos linguísticos podem ser chamados, grosso modo, de palavras. Por meio de palavras concretizamos as ideias.

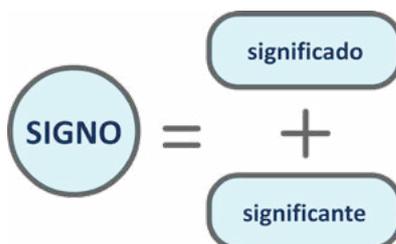
A capacidade criativa nos auxilia a ampliar nosso repertório de signos linguísticos, visto que assim teremos mais possibilidades tanto para elaborar textos comunicativos eficazes quanto para compreender melhor os textos redigidos por outros emissores.

A língua é o nosso principal código de comunicação.



### O que é signo?

Lembre-se da fórmula:



**Significado** – é o conceito.

**Signo** – é a combinação do elemento material com o conceito.

**Significante** – imagem acústica: forma gráfica + som. É a parte concreta da palavra, as letras, os fonemas.

Todo elemento que possui um sentido é considerado um signo linguístico.

Vamos ver alguns exemplos de signo?

“Mesa” é um signo linguístico.

Quando observamos o signo “mesa”, percebemos que ele é a união de som, conceito e escrita, ou seja, tem significado e significante.

## Significante

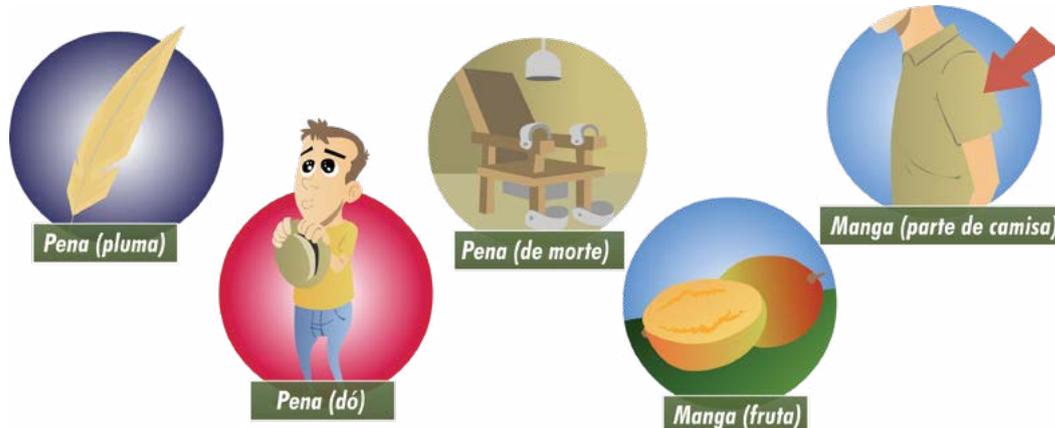
M - E - S - A

## Significado



Podemos destacar outros exemplos de signos linguísticos, tais como: mar, cadeira, ventilador, cachorro, casa, livro etc.

Existem alguns significantes com mais de um significado, ou seja, que apresentam duas imagens acústicas diferentes. Vejamos alguns:



Há, ainda, signos linguísticos que se confundem: significantes muito parecidos com significados diferentes.

Palavras	Significados	Exemplos
ascender acender	subir; pôr fogo	Ele pretende ascender a esse cargo. Acendeu a vela.
discriminar discriminar	isentar de crime; diferenciar; distinguir	Não se discrimina quem vende drogas pesadas. É preciso discriminar bem as cores.
descrição discrição	ato de descrever; reserva, qualidade de quem é discreto	O repórter fez uma descrição completa. Todos agiram com discrição.
eminente iminente	notável; próximo, prestes a acontecer	Ele é um eminente jornalista. É iminente o desabamento do prédio.
flagrante fragrante	evidente; perfumado	A polícia apanhou o ladrão em flagrante delito. Peguei seu lenço fragrante.
infringir infligir	transgredir; aplicar pena	Infringiu a lei, mas não foi punido. A justiça infligiu a pena merecida.

ratificar retificar	confirmar; corrigir	A secretária ratificou a data da reunião. O empresário retificou o contrato.
------------------------	------------------------	---

Agora, iremos conhecer o significado de polissemia.

**Polissemia** é o nome dado a uma palavra que possui mais de um significado.

A palavra provém do grego: *poli* (muitos) + *sema* (significados).

Pode-se dizer que a polissemia presume a existência de vários significados para o mesmo significante, e a **sinonímia**, a existência de vários significantes para significados similares.

Exemplo de sinonímia:



Exemplo de polissemia:





## Redigindo o conhecimento

Faça a correspondência entre os significantes e seus diferentes significados.

- |               |   |
|---------------|---|
| 1. Pregiar.   | ( ) Pluma; peça de metal para escrever; punição; dó.  |
| 2. Mangueira. | ( ) Cobrir com véu; ocultar; vigiar; cuidar; relativo ao véu do paladar.  |
| 3. Manga.     | ( ) Um sermão; prender uma bainha da roupa; afixar (um prego).  |
| 4. Velar.     | ( ) Tubo de borracha ou de plástico para regar as plantas ou apagar incêndios; árvore frutífera; grande curral de gado. |
| 5. Cabo.      | ( ) De camisa ou de candeeiro; fruto; bando, ajuntamento.   |
| 6. Pena.      | ( ) Cabeça; extremidade; posto na hierarquia militar; parte de instrumento por onde esse se impunha ou utiliza.         |

A sequência correta, de cima para baixo, é:

- a) 6 – 4 – 3 – 5 – 2 – 1.
- b) 4 – 6 – 3 – 1 – 5 – 2.
- c) 6 – 4 – 1 – 2 – 3 – 5.
- d) 1 – 6 – 3 – 5 – 2 – 4.

**Comentário:** a alternativa correta é a "c". A sequência correta é: pena; velar; pregar; mangueira; manga; cabo.

## 1.2 Conceito de fala

- *Paulinha, você pode me contar o que aconteceu na reunião de ontem?*
- *Posso! A gente conversou sobre o contrato de funcionários novos.*
- *Ok. Então, quando estiver desocupada, me envie a ata da reunião.*
- *Sim, envio assim que puder.*



Na situação anterior, vimos que os personagens se comunicaram de maneira bem pessoal, com palavras próprias a cada um, e utilizaram a língua portuguesa.

É por meio da fala que a língua se concretiza. Cada um dos usuários da língua possui o seu repertório.

A fala é o uso individual da língua, em que uma pessoa pode utilizá-la de maneira particular, personalizada, caracterizando a sua fala. Você, ao falar ou escrever, usa mais determinadas palavras – ou por hábito ou por opção consciente. Esse modo particular de empregar a Língua Portuguesa é a sua fala. Não confunda a fala com o ato de falar, visto que ao escrever de forma pessoal e única, você também manifesta a sua fala.

Sabemos que as pessoas falam de maneiras diferentes. Conforme a situação em que se encontram, podem utilizar-se de uma forma pessoal de linguagem para efetuar a comunicação.

Essas manifestações da língua se constituem nos níveis de linguagem, que se apresentam nas formas oral ou escrita.

### 1.3 Níveis de linguagem

Os níveis de linguagem decorrem de vários fatores: grupo, região, escolaridade, idade.

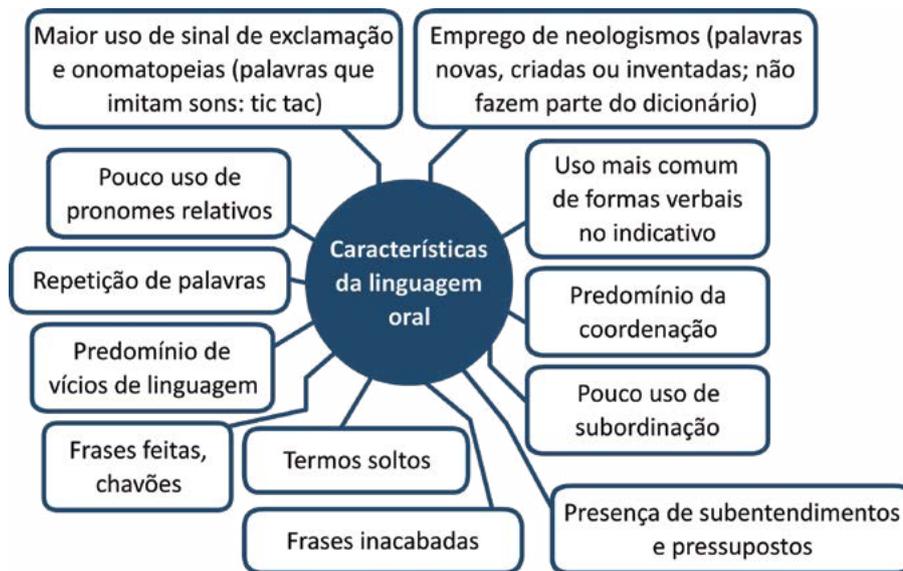
Os níveis de linguagem, nas formas oral e escrita, são: culto (língua padrão), coloquial, vulgar ou inculto, regional, grupal (gíria e jargão).



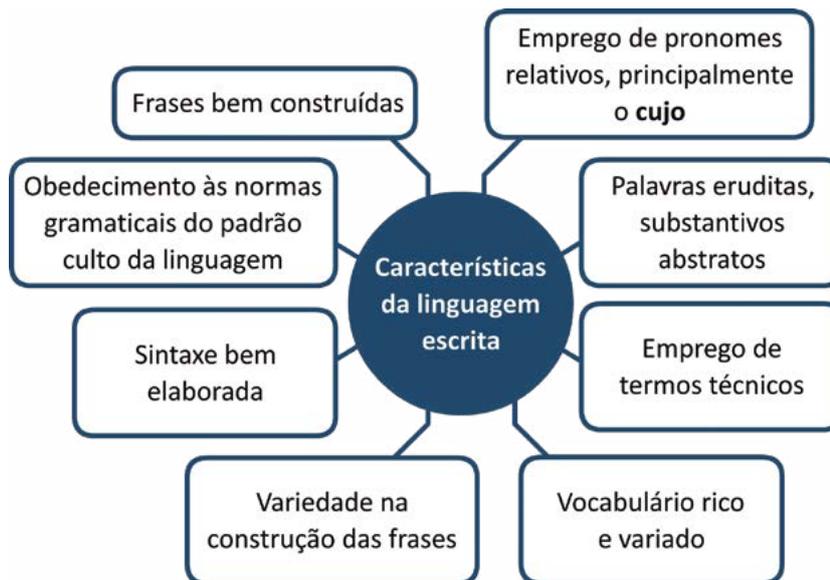
Quais os níveis de linguagem que as organizações utilizam?

As instituições se utilizam tanto da linguagem oral quanto da escrita em todos os níveis.

## Características da linguagem oral



## Características da linguagem escrita



Veja a seguir alguns exemplos dos níveis de linguagem utilizados pelas organizações.

### Oral

#### Falada

##### Coloquial

*Me faz um favor: vai ao contador pra mim. Você ainda tem que depositar o dinheiro que te entreguei. Tá bom?*

## Grupal

Gíria

*Comunicação? Ô cara.*

*Aprende-se com o material vivo, descolando um papel legal. Morou?*

Grupal Técnica

*O WebScan utiliza o Spry Mosaic, um browser que permite acesso intuitivo aos recursos da World Wide Web, com recursos multimídia e informações gráficas.*

## Escrita

### Norma padrão ou norma culta

*Informamos que, a partir da 2ª quinzena de setembro, será realizado o curso. (Usada em atos normativos e não normativos.)*

### Coloquial

*Vou lhe comunicar a data provável da reunião. (Usada em mensagens eletrônicas entre colegas de trabalho.)*

### Regional

*O diretor ficou aperreado, porque estava atrasado para a reunião.*

Para ilustrar o que comentamos, leia a seguir alguns trechos extraídos da *Revista Veja*, edição de 7 de novembro de 2001, e os comentários a respeito deles.

## Texto 1 – Problemas da Linguagem Escrita – pág. 107

Autor: Pasquale Cipro Neto

### Exemplo 1

*Deputados tentam 'limpar' obras com irregularidades.*

**Explicação:** a ordem das palavras pode determinar o sentido da frase ou, pior ainda, dificultar a compreensão do texto. O que fizeram os deputados? Tentaram “limpar”, no sentido de “legalizar”, as obras irregulares ou, com o pretexto de “limpar”, praticaram atos irregulares? A inversão da expressão “com irregularidades” seria uma das saídas: “Com irregularidades, deputados tentam ‘limpar’ obras”. Outra alternativa seria substituir a locução “com irregularidades” pelo adjetivo “irregulares”: “Deputados tentam ‘limpar’ obras irregulares”. **Antes de dar o texto por encerrado, é preciso lê-lo e relê-lo.**

### Exemplo 2

*A osteoporose é uma doença que fragiliza os ossos quebrando-se com facilidade.*

**Explicação:** se é tão fácil quebrar a osteoporose, por que preocupar-se com ela como sugere a peça publicitária?

Verdadeira “praga”, o gerúndio é um dos mais perigosos aliados da ambiguidade. Por não construir oração independente, o gerúndio gravita em torno da oração principal, cujo sujeito, no caso, é “a osteoporose”. Moral da história: é ela, a osteoporose, que se quebra com facilidade. Que fazer? Usar o gerúndio com todo o cuidado do mundo. No caso, o melhor mesmo é desistir dele: “A osteoporose é uma doença que fragiliza os ossos e os torna facilmente quebráveis”.

### Exemplo 3

*A Casa Branca garante que haverão novos atentados.*

**Explicação:** usado com o sentido de “ocorrer”, o verbo “haver” não apresenta a flexão de plural. Então, no lugar de “haverão novos atentados”, deve-se dizer “haverá novos atentados”. Isso vale para qualquer tempo e modo em que se conjugue o verbo “haver” com o sentido de “ocorrer”, “acontecer” ou “existir”: “Caso haja atentados...”; “Se houver atentados...”; “Os atentados que houve...”; “Havia muitas pessoas na fila...”.

### Exemplo 4

*Perguntou Judith Exner, uma das incontáveis amantes de Kennedy, que simultaneamente mantinha um caso com o chefe mafioso Sam Giancana.*

**Explicação:** o pronome relativo “que” foi mal empregado. A provável intenção do redator foi dizer que Judith Exner tinha um caso com Kennedy e outro com o mafioso. Ele teria conseguido isso se tivesse posto o “que” depois de “Exner”: “... J.Exner, que era uma das incontáveis amantes de Kennedy e simultaneamente mantinha...”. Estruturalmente ambígua, a frase do redator levanta suspeitas sobre a sexualidade de Kennedy. **A ambiguidade é um dos mais graves problemas do texto escrito.**

### Exemplo 5

*Com o início do horário de verão na próxima segunda-feira, a bolsa de valores passará a funcionar das...*

**Explicação:** na escola, aprendemos que “vírgula é para respirar”. Santa bobagem! A vírgula não é um bálsamo pulmonar; é um instrumento sintático estilístico. Na frase em questão, a vírgula fez a expressão temporal “na próxima segunda-feira” indicar quando começaria o horário de verão. O que se queria informar, no entanto, era que, a partir da segunda-feira seguinte, a bolsa passaria a funcionar em determinado horário. Isso seria conseguido com a mudança de posição da vírgula: “Com o início do horário de verão, na próxima segunda-feira a bolsa de valores passará a funcionar das...”. Não se deve colocar vírgulas aleatoriamente, por isso fique atento à mensagem que deseja passar.

### Exemplo 6

*O partido só concorda em negociar se o governo retirar do Congresso o polêmico projeto de lei, suspender as negociações com o FMI e repor as perdas salariais dos funcionários públicos.*

**Explicação:** por influência dos dois verbos anteriores – “retirar” e “suspender” –, o verbo “repor” foi conjugado como se fosse regular. Entretanto, “repor” deriva de “pôr” e segue a sua conjugação. A forma adequada, neste caso, é “repuser”. A correta conjugação de verbos irregulares é item obrigatório na linguagem escrita culta.

## Texto 2 – Problemas da Linguagem Oral – pág.108

Autor: Reinaldo Polito

### Exemplo 1

*Haja visto o progresso da ciência...*

**Explicação:** a forma “haja visto” não existe na norma padrão. O correto é “haja vista”, e não varia: “Rubens Barrichello poderá ser campeão, haja vista o progresso que tem feito com o novo carro”.

## Exemplo 2

*Fazem muitos anos...*

**Explicação:** quando o verbo “fazer” se refere a tempo, ou indica fenômenos da natureza, não pode ser flexionado. Diz-se: “Faz dois anos que trabalho na empresa”; “Faz seis meses que me casei”.

## Exemplo 3

*Para mim não errar...*

**Explicação:** o pronome “mim” não pode ser sujeito, apenas complemento verbal (“Ele trouxe a roupa para mim”). Além disso, pode completar o sentido de adjetivos: “Assim fica difícil para mim”.

## Exemplo 4

*A nível de Brasil...*

**Explicação:** a expressão “a nível de” é inútil, podendo ser suprimida ou substituída por outras. Em vez de “A empresa está fazendo previsões a nível de mercado latino-americano”, prefira “A empresa está fazendo previsões para o mercado latino-americano”.

## Exemplo 5

*Vou estar enviando o fax...*

**Explicação:** embora não seja gramaticalmente incorreto, o gerúndio é uma forma nominal que deve ter seu uso limitado, principalmente quando não se faz necessário. Neste caso, o melhor seria dizer “Vou enviar o fax”.

## Exemplo 6

*Ir ao encontro de...*

*Ir de encontro a...*

**Explicação:** muitas pessoas acham que as duas expressões significam a mesma coisa. Porém, estão erradas, pois “ir ao encontro de...” significa estar a favor, enquanto “ir de encontro a...” é o mesmo que estar contra, discordar.

## Exemplo 7

*Há dez anos atrás...*

**Explicação:** redundâncias enfeiam o discurso. Neste caso, ocorre em função do uso de 2 termos distintos com o mesmo significado: o verbo “haver” e o advérbio “atrás”. O correto seria dizer “Há dez anos” ou “Dez anos atrás”.

## Exemplo 8

*Eu, enquanto diretor de marketing...*

**Explicação:** esta frase é inadequada. O correto seria dizer: “Eu, como diretor de marketing...”.

### Exemplo 9

*Éramos em oito na reunião.*

**Explicação:** não se usa a preposição “em” entre o verbo “ser” e o numeral. O correto é dizer: “Éramos oito na reunião”.

## Redigindo o conhecimento

Leia abaixo o trecho de uma fala, por telefone, entre o gerente e a secretária.

*Teresa, teve atraso no voo do Rio para São Paulo e não vai dar tempo eu chegar para a reunião das 10 horas. Por favor, avisa ao pessoal da informática para mudar o horário para depois do almoço, tipo, lá pelas três horas.*

Que tipo de linguagem foi utilizada?

- a) Formal.
- b) Escrita.
- c) Grupal técnica.
- d) Oral.

**Comentário:** a alternativa correta é a “d”. Como vimos, a linguagem oral é marcada por espontaneidade, informalidade, uso de repetição de palavras, frases feitas, neologismos e pouco uso de períodos de subordinação e estruturas gramaticais mais complexas.



## 1.4 Dificuldades na comunicação corporativa: ruído

### Problemas de comunicação em instituições

Sabemos que a comunicação em instituições é realizada por meio de diversos canais:

Telefone, e-mail, publicações internas, atos administrativos e, principalmente, linguagem falada na comunicação interpessoal.

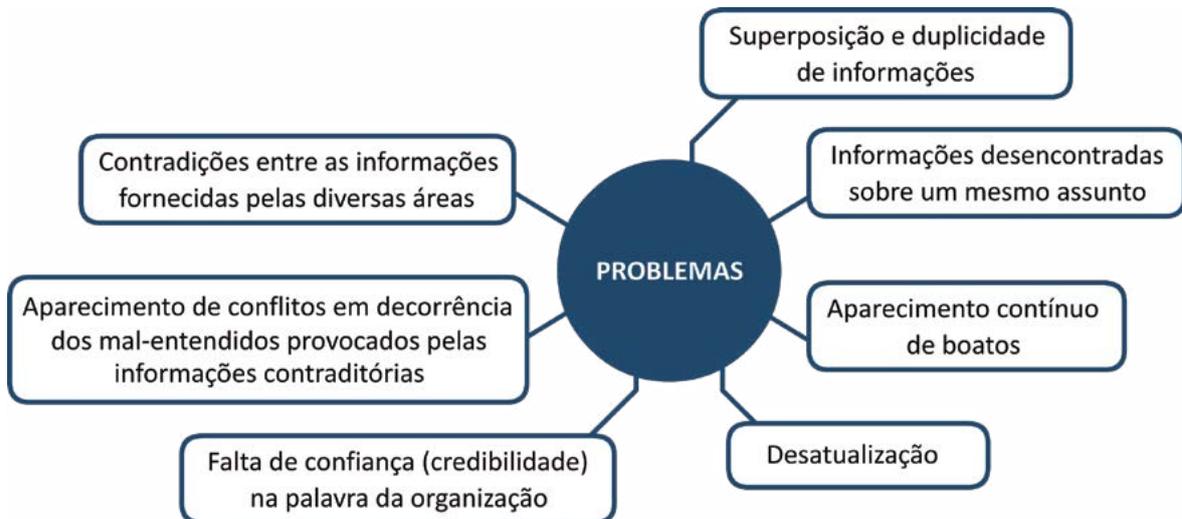
Como vimos, a linguagem falada é mais natural que a linguagem escrita, pois apresenta uma série de vantagens, tais como: o retorno imediato e a possibilidade de usar meios não verbais, como gestos e olhares, sem contar a entonação (aspecto emocional do emissor).

No entanto, a instituição não pode prescindir da linguagem escrita, que apresenta valor documental e pode revestir-se até de valor jurídico.

### O que pode gerar problemas na comunicação de uma organização?

A **falta de informações** gera uma série de problemas que comprometem sobremaneira a instituição diante dos públicos interno e externo. Devido a problemas na comunicação, a instituição pode ficar com a imagem irremediavelmente prejudicada.

Vejamos alguns problemas causados pela falta de informações.



Agora, veremos uma divertida situação fictícia gerada por um problema de comunicação em uma empresa, a fim de ilustrar como as informações podem sofrer alterações ao serem repassadas sem conferência.

#### COMUNICAÇÃO INTERNA

De: Diretor

Para: Gerente

*Na próxima sexta-feira, aproximadamente às 17:00hs, o Cometa Halley estará nesta área. Trata-se de um evento que ocorre a cada 78 anos. Assim, por favor, reúnam os funcionários usando capacetes de segurança, no pátio da fábrica, quando explicarei o fenômeno a eles. Se estiver chovendo não poderemos ver o raro espetáculo a olho nu. Sendo assim, todos deverão dirigir-se ao refeitório, onde será exibido um filme documentário sobre o Cometa Halley.*

#### COMUNICAÇÃO INTERNA

De: Gerente

Para: Supervisor

*Por ordem do Diretor Presidente, na sexta-feira, às 17:00h, o Cometa Halley vai aparecer sobre a fábrica, se chover. Por favor, reúna os funcionários, todos de capacete de segurança e os encaminhe ao refeitório, onde o raro fenômeno terá lugar, o que somente acontece a cada 78 anos.*

#### COMUNICAÇÃO INTERNA

De: Supervisor

Para: Chefe de Produção

*A convite de nosso Diretor, o Cientista Dr. Halley, 78 anos, vai aparecer nu no refeitório da fábrica, usando capacete, pois vai ser apresentado um filme sobre o problema da chuva na segurança. O Diretor levará a demonstração para o pátio da fábrica.*

## COMUNICAÇÃO INTERNA

De: Mestre

Para: Funcionário

*Todo mundo nu, sem exceção, deve estar com segurança no pátio da fábrica, na próxima sexta-feira, às 17:00hs, pois o manda chuva (o Diretor) e o senhor Halley, guitarrista famoso, estará lá para mostrar o raro filme "Dançando na Chuva". Caso comece a chover mesmo, é para ir para o refeitório de capacete na mesma hora. O show será lá, o que ocorre a cada 78 anos.*

## AVISO AOS FUNCIONÁRIOS

*Na sexta-feira o chefe da Diretoria vai fazer 78 anos, e liberou geral para a festa, às 17:00h, no refeitório. Vai estar lá, pago pelo manda chuva (o Diretor), "Bill Halley e seus cometas". Todo mundo deve estar nu, de capacete, porque a banda é muito louca e o rock vai rolar solto até no pátio, mesmo com chuva.*

Muitos problemas de comunicação decorrem de barreiras que podem ocorrer em qualquer organização social, como diferença de interesse, de formação educacional, de classe social, de nível hierárquico, de origem geográfica.



Mas o que podemos fazer, como emissores, para diminuir o efeito dessas barreiras?

Está nas mãos de quem redige o texto preocupar-se, durante todo o tempo, em evitar e remover as barreiras de linguagem propriamente ditas, que podem ser identificadas como uma deficiência tanto da parte do destinatário quanto da parte do emissor.

Da parte do emissor, essa deficiência pode estar ligada a um desconhecimento ou dificuldade de manejo da linguagem escrita ou oral, seja na dificuldade de organização das ideias, seja na forma de expressá-las. Por outro lado, o destinatário da comunicação pode apresentar dificuldade na decodificação da mensagem. Daí a importância de se levar em conta, sempre, a pessoa do receptor, com todas as suas limitações e dificuldades.

A linguagem, além de ter sempre foco no receptor, deve ser adequada às diversas situações de comunicação.

Dentro dessa perspectiva, surgem, como vimos, os diversos níveis de realização da linguagem de acordo com cada situação. Por exemplo:

- linguagem adulta versus infantil;
- linguagem culta versus vulgar;
- linguagem coloquial versus formal;
- linguagem literária versus técnica.

No caso de uma instituição, pode-se dizer que a comunicação escrita realiza-se em um nível especial de linguagem, que utiliza o padrão formal culto da língua.

## 1.5 Funções da linguagem: denotação e conotação

Por tornar-se documento e revestir-se de valor jurídico, a comunicação escrita deve primar pela exatidão das informações e pela boa qualidade dos textos que circulam internamente entre as unidades e a organização, assim como ao público com quem ela se relaciona.

Vimos, na lição anterior, os elementos do processo de comunicação.

Conforme o enfoque dado a cada um desses elementos, utilizamos a linguagem para uma determinada finalidade ou função. É o que se denomina função de linguagem.

A norma culta da língua caracteriza-se por:

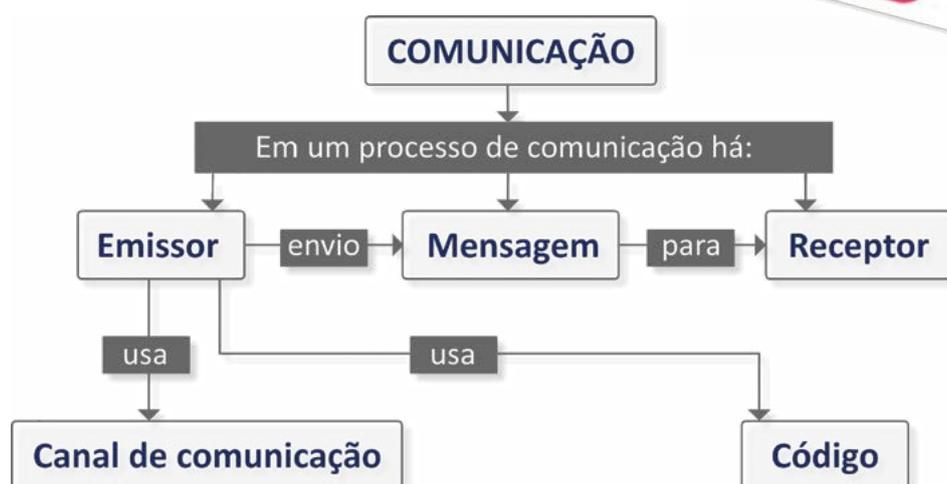
- correção gramatical;
- ausência de termos regionais ou gírias;
- repertório (vocabulário) rico e variado;
- frases e parágrafos bem elaborados sintática e semanticamente.

### O que são funções de linguagem?

As funções da linguagem são recursos necessários para se estabelecer uma comunicação eficiente.

Os primeiros estudos dessas funções foram propostos por Roman Jakobson em sua obra *Linguística e Comunicação* (1970).

A comunicação verbal baseia-se na interação entre os elementos de comunicação: emissor, receptor, contexto, mensagem, canal e código.



Há seis tipos de função de linguagem:

## Função referencial

### Função referencial ou denotativa – centrada no referente, no contexto

O texto oferece informações sobre a realidade. Usa uma linguagem **denotativa**, direta, objetiva; prevalece a 3ª pessoa do singular. Aborda fatos concretos. Sua principal preocupação é estabelecer relação entre a mensagem e o objeto a que se refere.

É uma função que busca uma linguagem com objetividade e clareza, assim como evita ambiguidades. O redator que privilegia essa função usa vocábulos precisos para que haja uma comunicação exata, clara, transparente.

Essa é uma função em que não há juízo de valor, e a presença de adjetivação é comedida. A pontuação é racional; evita-se o uso de reticências, interrogações e exclamações. É muito usada na linguagem oficial, em textos administrativos, técnicos e científicos. Além disso, se encontra na literatura de características realistas. É a função que prevalece na redação oficial de atos administrativos e judiciais.



**Denotativa:**  
representar  
(ideia etc.)  
como símbolo  
ou signo;  
simbolizar;  
significar.

## Canal – função fática

### Função fática – centrada no canal

O objetivo da função fática é estabelecer e testar a comunicação. Ao controlar a sua eficácia, busca prender a atenção do receptor ou indica o fim do ato comunicativo.



## Emissor – função emotiva

### Função emotiva (ou expressiva) – centrada no emissor

É centralizada no emissor: expressa suas emoções, seus sentimentos, sua opinião. É comum haver interjeições, exclamações, reticências e uso da 1ª pessoa do singular (eu). Há uma predominância de pronomes pessoais. O texto é subjetivo. Essa função de linguagem serve para revelar a personalidade do emissor.

O redator pretende expressar sua atitude diante da mensagem que quer transmitir. Não há preocupação nem com o contexto nem com o receptor, mas com as afirmações do eu.

É uma função comum em autobiografias, cartas de amor, memórias, poemas, letras de música etc.

Exemplo:

*“Eu sei que vou te amar  
Por toda a minha vida  
eu vou te amar”.*

*Vinícius de Moraes.*

## Receptor – função conativa

### Função apelativa (ou conativa) – centrada no receptor

É centralizada no receptor (destinatário). O emissor quer influenciar o comportamento do receptor, com a intenção de convencê-lo ou lhe dar ordens. Geralmente, usam-se os pronomes tu, você ou o nome da pessoa. Há predominância de vocativos e formas verbais no imperativo.

O emissor pretende convencer o receptor a mudar de comportamento.

Essa função é comum em discursos, sermões, propagandas políticas e religiosas.

Exemplo:

*Revista. Todo mundo lê até durante o expediente.*

## Mensagem – função poética

### Função poética – centrada na mensagem

Preocupa-se com o plano de expressão da mensagem, com a sua construção. Uso da linguagem figurada, poética, afetiva, sugestiva, com fuga das formas comuns. Procura atrair pelo aspecto estético. Valoriza-se a combinação e a musicalidade das palavras. Está presente em obras literárias, poesias, letras de música e na publicidade.

Exemplos:

*“Lá em cima daquela serra,  
passa boi, passa boiada,  
passa gente ruim e boa,  
passa a minha namorada.”*

Guimarães Rosa



## Código – função metalinguística

### Função metalinguística – centrada no código



É o uso da linguagem para explicar a linguagem. Ou seja, usa-se o código para explicar o próprio código; uma poesia para explicar a poesia; um texto para comentar outro texto. Essa função busca explicar o sentido do signo que dificulta a compreensão do receptor.

É comum nos dicionários, na crítica literária e em algumas manifestações artísticas (como teatro e cinema).

Exemplo:

– *Não entendi o que é metalinguagem. Você poderia explicar novamente, por favor?*

– *Metalinguagem é usar os recursos da língua para explicar alguma teoria, um conceito, um filme, um relato, a própria linguagem usada nesses discursos.*

Sintetizando		
Ênfase no fator	Determina	Função da Linguagem
Referente	→	Função referencial
Emissor	→	Função emotiva
Receptor	→	Função conativa
Canal	→	Função fática
Mensagem	→	Função poética
Código	→	Função metalinguística



Qual seria a função de linguagem mais usada nos textos escritos de uma instituição?

Vimos que cada elemento do processo de comunicação corresponde a uma função de linguagem. Sabemos, também, que a mensagem pode ter mais de um objetivo. Assim, é possível a coexistência de várias funções numa mesma mensagem.

Na elaboração de textos oficiais, pode haver mais de uma função conforme a finalidade da mensagem, porém, deve-se prevalecer sempre a função em que se destaca a linguagem objetiva, denotativa, sem ambiguidades, com pouca adjetivação e com palavras exatas. Então, será predominantemente a função referencial.

### Importante

É importante estar bem ambientado às características da função referencial, que predomina no âmbito empresarial, a fim de que você não cometa excessos, típicos de outras funções da linguagem, como expressar sua opinião pessoal, que é uma característica da função emotiva, pois isso gera ruídos na comunicação e compromete a sua eficácia.

### Redigindo o conhecimento

A função da linguagem que tem como propósito influenciar o leitor e, por isso, recorre ao uso da segunda pessoa e de vocativos, e a função que explica o código utilizando ele mesmo são, respectivamente:

- a) metalinguística – referencial.
- b) conativa – metalinguística.
- c) expressiva – denotativa.
- d) fática – poética.

**Comentário:** a alternativa correta é a "b". Como estudamos, a função conativa, ou apelativa, objetiva influenciar o receptor. Já a função metalinguística explica o código utilizando o próprio código, como um verbete de dicionário, que explica a palavra utilizando a língua portuguesa.

Aprimorar a capacidade comunicativa é uma forma de ampliar o seu relacionamento com o mundo, tornar-se apto a compreender melhor a realidade e, assim, poder transformá-la.



Vimos, nesta lição, os níveis e as funções da linguagem utilizados na organização. Destacamos, ainda, a importância da comunicação escrita para a organização. Até a próxima lição!

## Resumindo

Veja se você se sente apto a:

- conceituar significante e significado;
- redigir textos de acordo com a sua intenção comunicativa;
- identificar os diversos níveis de linguagem;
- descrever o nível de linguagem usado na comunicação escrita das instituições;
- definir fala e repertório;
- descrever os principais problemas ocorridos na comunicação;
- empregar as funções da linguagem na produção do texto oficial.



Parabéns, você finalizou esta lição!

Agora responda às questões ao lado.

## Exercícios

**Questão 1** – Relacione os conceitos às respectivas características.

1. Emissor ou remetente.

2. Contexto ou referente.

3. Receptor ou destinatário.

4. Mensagem.

5. Canal.

( ) O que emite a mensagem.

( ) A situação a que a mensagem se refere.

( ) O conjunto de informações transmitidas.

( ) O que recebe a mensagem.

( ) Por onde a mensagem é transmitida: TV, rádio, jornal, revista, cordas vocais etc.

A sequência correta, de cima para baixo, é:

a) 1 - 2 - 3 - 4 - 5.

b) 2 - 1 - 4 - 3 - 5.

c) 1 - 2 - 4 - 3 - 5.

d) 5 - 4 - 2 - 3 - 1.

**Questão 2** – Assinale a alternativa cuja frase mantém a mesma semântica da frase a seguir:

*Sinto pena de você!*

a) Algumas pessoas são favoráveis à pena de morte, outras não.

b) Ah, será que realmente vale a pena?

c) Assinou seu testemunho com a pena da morte.

d) O sentimento de pena remete ao pesar, à tristeza e à amargura.

**Questão 3** – Assinale a alternativa em que as palavras destacadas estão sendo empregadas corretamente.

a) Ele pretende **acender** a esse cargo. **Ascendeu** a vela.

b) Não se **discrimina** quem vende drogas pesadas. É preciso **discriminar** bem as cores.

c) Ele é um **eminente** jornalista. É **iminente** o desabamento do prédio.

d) **Infligiu** a lei, mas não foi punido. A justiça **infringiu** a pena merecida.

**Questão 4** – Sobre o que se pode fazer antes de escrever, julgue os itens a seguir.

I. Cultive o prazer de ler.

II. Consulte frequentemente dicionários, bons manuais de redação oficial e gramáticas de autores reconhecidos (Bechara, Cegalla, Celso Cunha etc.).

III. Mantenha-se informado diariamente.

É correto afirmar que:

a) as afirmativas I e II estão corretas.

b) as afirmativas II e III estão corretas.

c) apenas a afirmativa I está correta.

d) as afirmativas I, II e III estão corretas.

**Questão 5** – Conteúdo e forma são dois conceitos fundamentais na hora de escrever. Com base nisso, analise os itens a seguir.

I. As formas são o conhecimento que provém da sensação, da reflexão e da experiência, mas também podem advir de conversas ou de leituras.

II. Quanto às ideias, compete a cada um desenvolver a sua capacidade própria de escrita, para evitar a reprodução de modelos ou o plágio de documentos já emitidos.

É correto afirmar que:

a) apenas a afirmativa I está correta.

b) apenas a afirmativa II está correta.

- c) as afirmativas I e II estão corretas.
- d) as afirmativas I e II estão incorretas.

**Questão 6** – São características da linguagem escrita, exceto:

- a) presença de subentendidos e pressupostos.
- b) frases bem construídas.
- c) palavras eruditas, substantivos abstratos.
- d) variedade na construção das frases.

**Questão 7** – No que diz respeito à fala, analise as seguintes afirmativas e julgue-as em verdadeira (V) ou falsa (F).

- ( ) Fala é o uso coletivo da língua.
- ( ) Cada pessoa pode utilizar a língua de uma maneira particular, personalizada, o que caracteriza a fala.
- ( ) As pessoas, ao falar ou escrever, utilizam determinadas palavras – ou por hábito ou por opção consciente.
- ( ) Fala e ato de falar são a mesma coisa.

A sequência correta, de cima para baixo, é:

- a) F - F - V - F.
- b) V - V - V - F.
- c) F - V - V - F.
- d) V - F - V - V.

**Questão 8** – Relacione os tipos de linguagem às respectivas características.

1. Linguagem escrita.
  2. Linguagem oral.
- ( ) Pouco uso de pronomes relativos.
  - ( ) Palavras eruditas, substantivos abstratos.
  - ( ) Pouco uso de subordinação.
  - ( ) Frases feitas, chavões.
  - ( ) Sintaxe bem elaborada.

A sequência correta, de cima para baixo, é:

- a) 2 - 1 - 2 - 1 - 2.
- b) 2 - 2 - 1 - 1 - 2.
- c) 2 - 2 - 1 - 1 - 1.
- d) 2 - 1 - 2 - 2 - 1.

**Questão 9** – Leia as frases e, em seguida, assinale a alternativa incorreta.

1. Me faz um favor: vai ao contador pra mim. Você ainda tem que depositar o dinheiro que te entreguei. Tá bom?
  2. Comunicação? Ô cara. Aprende-se com material vivo, descolando um papo legal, sacou?
  3. Informamos que, a partir da 2ª quinzena de setembro, será realizado o curso. (Usada em atos normativos e não normativos)
  4. Vou lhe comunicar a data provável da reunião. (Usada em mensagens eletrônicas entre colegas de trabalho)
- a) A linguagem utilizada na frase 1 é regional.
  - b) A linguagem utilizada na frase 2 é grupal – gíria.
  - c) A linguagem utilizada na frase 3 é normativa padrão ou norma culta.
  - d) A linguagem utilizada na frase 4 é coloquial.

**Questão 10** – Com relação aos problemas causados pela falta de informações, julgue os itens a seguir.

- I. Contradições entre as informações fornecidas pelas diversas áreas.
- II. Informações desencontradas sobre um mesmo assunto.
- III. Aparecimento de conflitos em decorrência dos mal-entendidos provocados pelas informações contraditórias.

É correto dizer que:

- a) as afirmativas I e II estão corretas.
- b) apenas a afirmativa I está correta.
- c) as afirmativas II e III estão corretas.
- d) as afirmativas I, II e III estão corretas.

Gabarito: 1c; 2d; 3c; 4d; 5d; 6a; 7c; 8d; 9a; 10d.