

Produção de documentos antes e depois do advento do computador e da internet sob a ótica da linguística textual

Elizabete Alves Dantas de OLIVEIRA¹
Roseane NICOLAU²

Resumo

O presente trabalho tem como objetivo analisar o impacto da tecnologia na produção de documentos oficiais sob a ótica da Teoria dos Gêneros e da Linguística Textual. Assim, para fundamentação desse trabalho, foi feito um estudo sobre a tecnologia nas atividades secretariais e sua contribuição na produção textual de documentos produzidos nas secretarias de duas escolas, uma particular e outra estadual, na cidade de Mamanguape- PB, antes e depois do advento do computador e da internet, a fim de identificar as diferenças no desempenho da elaboração destes documentos. A metodologia utilizada caracteriza-se como exploratória e explicativa, com abordagem qualitativa, dados os objetivos propostos e os aspectos considerados na Teoria dos Gêneros, bem como os Critérios de Textualidade levantados por Beaugrande & Dressler (1981 *apud* KOCH, 2011) e trabalhados por Marcuschi (2008).

Palavras-chave: Tecnologia. Gêneros Formulaicos. Textualidade.

Abstract

This study aims to analyze the impact of technology in the production of official documents from the viewpoint of Theory Genres and Textual Linguistics. Thus, for reasons of this work, a study was done on the technology in secretarial activities and their contribution to the textual production of documents produced in the departments of two schools, one private and the other of state, city of Mamanguape-PB before and after the advent of computer and the internet in order to identify differences in performance of these papers. The methodology is characterized as exploratory and explanatory, with a qualitative approach, given the proposed objectives and aspects considered in the Theory of Genres and the criteria Textualities raised by Beaugrande & Dressler (1981 *apud* KOCH, 2011) and worked for Marcuschi (2008).

Key-Words: Technology. Genres Formulaics. Textuality.

¹ Graduada em Secretariado Executivo Bilingue, na Universidade Federal da Paraíba. E-mail: elizabete021@gmail.com

² Doutora em Linguística pela UFPB. Professora do Departamento de Letras, Campus IV - UFPB/Mamanguape. E-mail: rosenicolau.ufpb@gmail.com

Introdução

Uma das exigências da profissão de secretariado, dentre outras, é saber escrever bem e, principalmente, conhecer as tecnologias disponíveis para auxiliar nesta atividade. Com a automação das empresas, antigas ferramentas, utilizadas pelo profissional de secretariado como máquinas de escrever, carbonos e mimeógrafos foram substituídos por modernos computadores, impressoras, *tabletes* (tablete é um computador portátil, menor que um notebook, como se fosse um caderno virtual, onde você pode acessar internet, vídeos, baixar livros e arquivos), *notebooks* (computador portátil, leve, designado para poder ser transportado e utilizado em diferentes lugares com facilidade), sendo subsidiados por recursos como a Internet, Intranet (rede de computadores de uso recluso e privado de uma empresa ou instituição, é uma “internet interna” por utilizar uma tecnologia similar à rede mundial de computadores), entre outros. Mas a geração de profissionais que não nasceu na Era da informática, tende a ver toda essa tecnologia com certa reserva.

Isso nos remonta a um trecho interessante do diálogo Fedro, escrito por Platão, entre o deus das invenções, Teuth, e o deus Thamus, rei do Egito sobre um de seus inventos, a escrita.

Ó muito inventivo Theuth, alguns têm a habilidade de descobrir as artes, outros têm a habilidade de saber qual o benefício e malefício para aqueles que as utilizam. E tu, que és o pai da escrita, foste conduzido pela tua afeição a atribuir-lhe um poder oposto ao que realmente possui. Pois isso vai produzir esquecimento na mente daqueles que a aprendem: eles não vão exercitar a memória por causa da sua confiança na escrita, que é algo exterior (éksothen), provinda de caracteres alheios, e não vão eles mesmos praticar a lembrança interior (éndothern), por si mesmos. (PLATÃO, 1945, p.255-256).

Percebemos, pela resposta do rei, certo temor em relação ao surgimento da escrita. Para ele, isso era uma ameaça à aprendizagem e à memória. E esse temor em relação ao novo, faz parte do ser humano até hoje, pois o aparecimento de qualquer aparato tecnológico é visto com uma ameaça ao conhecimento e as competências já adquiridas.

Portanto, é importante refletir não apenas a respeito dos impactos negativos ou positivos que a tecnologia trouxe, mas principalmente nas mudanças ocorridas na forma de pensar, aprender e escrever.

De acordo com Koch (2012, p.37) “Escrever é uma atividade que exige do escritor conhecimento da ortografia, da gramática e do léxico da língua”, e nos textos escritos é importante também se observar o contexto de produção. Compreende-se que “o contexto de produção pode ser definido como o conjunto dos parâmetros que podem exercer uma influência sobre a forma como um texto é organizado” (BRONCKART, 2009, p.93). Diante disso, pergunta-se: até que ponto, de forma negativa ou positiva, a tecnologia influencia no estilo, na composição, na estrutura dos textos do universo do profissional de secretariado?

Considerando este questionamento como elemento norteador desse estudo, o presente trabalho tem como analisar o impacto da tecnologia, mas precisamente do uso do computador e da internet, na produção textual de documentos oficiais sob a ótica da linguística textual e da teoria dos gêneros.

A ênfase desta pesquisa é, principalmente, trazer uma contribuição nesse campo de conhecimento bastante discutido nos Cursos de Letras e Pedagogia e, ainda, pouco investigado na área de Secretariado.

Tecnologia nas atividades secretariais

Definindo tecnologia

Para iniciar-se a reflexão a respeito da relação entre a tecnologia e a produção textual dentro das atividades secretariais, faz-se necessário compreender o conceito de tecnologia. A tecnologia não está ligada apenas a objetos físicos. Kenski (2007, p. 15) afirma que “as tecnologias são tão antigas quanto à espécie humana”. De acordo com a autora, foi o uso do conhecimento, do raciocínio e da criatividade que deram ao homem o poder da inovação e criação em diferentes perspectivas na área tecnológica.

A tecnologia não é algo novo, sempre existiu e está vinculada a essência humana. Em cada época, ela é marcada por novas requisições tecnológicas, que criam

novas possibilidades de sobrevivência, ampliando a comunicação e a visão de mundo. Pode-se dizer que a tecnologia é conhecimento, assim,

Ao conjunto de conhecimentos e princípios científicos que se aplicam ao planejamento, à construção e utilização de um equipamento em um determinado tipo de atividade, chamamos de “tecnologia”. Para construir qualquer equipamento – uma caneta esferográfica ou um computador -, os homens precisam pesquisar planejar e criar o produto, o serviço, o processo. Ao conjunto de tudo isso, chamamos de tecnologias (KENSKI, 2007, p.24).

Nessa definição de tecnologia, percebe-se que a autora não vinculou o termo apenas a aparelhos tecnológicos, mas a criatividade humana e aos conhecimentos aplicados, ou seja, a tecnologia “engloba a totalidade de coisas que a engenhosidade do cérebro humano conseguiu criar em todas as épocas, suas formas de uso [e] suas aplicações” (KENSKI, 2007, p. 22-23).

A tecnologia pode ser pensada, também, como “(...), o estudo dos processos técnicos de um determinado ramo de produção industrial ou de mais ramos” (ABBAGNANO *apud* KENSKI, 2007, p. 8). Já a técnica “compreende todo conjunto de regras aptas a dirigir eficazmente uma atividade qualquer” (ABBAGNANO *apud* KENSKI, 2007, p. 8). Seguindo estas definições pode-se dizer que a tecnologia é a ampliação dos conhecimentos já existentes e a aplicação do conhecimento adquirido, considerando o processo e não apenas o produto.

Dentro da área de secretariado, a tecnologia pode ser avaliada como o alargamento das técnicas e processos já existentes; e o seu desenvolvimento é correlato ao surgimento de novos conhecimentos, disponibilizando outros recursos, habilidades, formas de executar algo, melhorando, assim, a atuação profissional.

A evolução da tecnologia nas atividades secretariais

A tecnologia sempre existiu e está presente em tudo que se faz e cada época foi marcada por instrumentos importantes que auxiliaram o homem a sobreviver e também dominar ou ser dominado. “Desde o início dos tempos, o domínio de determinados tipos de tecnologias, assim como o domínio de certas informações distinguem os seres humanos. Tecnologia é poder” (KENSKI, 2007, p. 15).

Fazendo um retrocesso na história da profissão de secretariado, encontram-se os escribas, como eram chamados os secretários da antiguidade. “Os escribas eram a personagem da antiguidade que dominava amplos conteúdos intelectuais, principalmente, a escrita” (NONATO JÚNIOR, 2009, p.81). Isso os diferenciava, tornando-os uma classe privilegiada.

A escrita também possuía significados diferentes entre os nobres e sacerdotes. Neste sentido, “aos nobres e aos sacerdotes, a escrita era fundamental para manter seus nomes e doutrinas gravados: e aos escribas, pelo amor à profissão e porque, afinal, esse era o seu ofício” (HORCADES, 2007, p. 19). Desta forma percebe-se que eram atribuídos valores significativos diferentes a escrita. Para os nobres e sacerdotes ela significava possibilitar as gerações posteriores conhecer seus nomes, suas experiências e princípios, para os escribas representava sua profissão.

Percebe-se que “o conhecimento da escrita era a chave para toda erudição naqueles tempos,[e], quando uma pessoa iletrada necessitava ler ou redigir um documento, encontrava-se obrigada a pagar o trabalho de um escriba” (NONATO JÚNIOR, 2009, p.84).

Pode-se notar que a produção textual técnica, começou a fazer parte da profissão de secretariado desde os primórdios da história, e, para isso, eles também tinham seus recursos e maneiras especiais de executar suas tarefas. Assim,

A escrita era produzida em papiro e se iniciava na direita do rolo, acrescentando colunas à esquerda na medida em que este instrumento era desenrolado. O papiro era sustentado pelo escriba com a mão esquerda ou ficava sob o colo do mesmo. Também havia o método de escrita em linhas horizontais que se estendiam por toda dimensão do papel (NONATO JÚNIOR, 2009, p.85).

Além do papiro, os escribas também tinham outros suportes, tecnologia elaborada especificamente para este tipo de escrita antiga. Desta maneira,

Seus materiais de escrita eram carregados dentro de caixas de madeira ou de bolsas de couro. Os principais instrumentos utilizados pelos escribas formam o hieróglifo que era composto de: 1) paleta com reentrâncias para pedaços sólidos de pigmentos de cores preta e vermelha que continha cavidades com tintas em forma sólida. A tinta

vermelha era elaborada com ocre moído enquanto a preta era feita com carvão; 2) um recipiente contendo água e um cálcamo de junco. No recipiente, as tintas se misturavam em uma solução tênue de cola, podendo endurecer quando secassem (NONATO JÚNIOR, 2009, p.84).

Mas o trabalho dos escribas sofreu grandes modificações e, na segunda metade do século XX, com o avanço da tecnologia,“(…) os conhecimentos empíricos e teóricos em Secretariado Executivo tornaram-se constantemente mais complexos” (NONATO JÚNIOR, 2009, p.90).

Pode-se ver o resumo desta evolução tecnológica na profissão de secretariado no quadro que segue:

Quadro 1 - Evolução da tecnologia em Secretariado

1870	Telefone- Máquina de escrever- Papel carbono
1880	Mimeógrafo- Caixa registradora- Máquina de somar
1890	Máquina de estenografia
1900	Fitas de duas cores para máquina de escrever
1930	Máquinas de escrever elétricas-(primeiras versões)
1950	Transistores-Xerox
1960	Computadores com microchips
1970	Microcomputadores- Transmissão de fac-símile- Calculadora eletrônicas
1980	Sistemas Integrados- Software para computadores
1990	PCs- E-mail- Internet
2000	Aperfeiçoamento da tecnologia de reconhecimento de voz - Assistentes virtuais

Fonte: Jornal O Estado de São Paulo, 04 de maio de 1999.

A tabela acima evidencia as importantes mudanças que ocorreram com o avanço tecnológico. Em 1870, por exemplo, o secretário/a tinha apenas o telefone e a máquina de escrever, 130 anos depois houve uma evolução nunca imaginada na profissão de secretariado no que diz respeito à comunicação e à escrita com o surgimento do computador e da internet.

Das paletas e tintas para as máquinas de escrever e das máquinas de escrever para os modernos computadores, impressoras e internet, percebeu-se que se precisava

buscar um novo sistema de escrita, mais veloz e mais claro do que o feito a mão, desenvolvendo-se através dessa necessidade novas tecnologias para esse fim.

O uso de ferramentas tecnológicas na produção textual em suas atividades laborais

Segundo Lévy (1993, p.7) novas maneiras de pensar e de conviver estão sendo elaboradas no mundo das telecomunicações e da informática. Isso se reflete no mundo globalizado, na construção de saberes articulados e socializados, e reestrutura e transforma as formas de linguagem e de comunicação, compartilha-se cultura, informação e criam-se grandes redes de relacionamento.

Percebe-se que “A maior parte dos programas atuais desempenha um papel de tecnologia intelectual: eles organizam, de uma forma ou de outra, a visão de mundo de seus usuários e modificam seus reflexos mentais” (LÉVY, 1993, p. 54). Além disso, o rápido acesso à informação reconfigurou, por assim dizer, não apenas a forma como o homem pensa, mas, conseqüentemente, a forma como ele escreve.

A linguagem da comunicação evoluiu muito no mundo contemporâneo, encurtando as distâncias. Afirma Lévy (2010) que, durante muito tempo, a comunicação das mensagens a longa distância utilizava-se das mesmas vias dos objetos físicos. Hoje, com o avanço das telecomunicações e da informática, a velocidade da mídia eletrônica alterou a concepção materialista de espaço.

Nas décadas de 70 e 80, era essencial para o secretário ter prática e rapidez com a máquina de escrever. Mas ela só permitia uma folha por vez e não permitia erros, se fosse algum documento importante, ele teria que recomeçar a digitação desde o início. Isto se tornava complicado quando o documento era urgente.

A escrita digital trouxe para o profissional de secretariado a expectativa de uma nova estética e de agilização na organização dos textos, auxiliando-os no processo de fazer e refazer o texto em um tempo mais curto do que o processo da escrita linear desprovida dos recursos digitais.

Os variados processadores e programas de edição de texto trouxeram novas possibilidades de escrita, permitindo que o autor altere os espaçamentos entre linhas, as margens, a divisão em parágrafos, reaproveite palavras, trechos, e se utilize de

ferramentas inusitadas para a elaboração do texto, que empregam uma linguagem ideográfica, que, baseada em certos tipos de signos ou ícones, nos permite usar o control C, control V (recortar, copiar e colar) para refazer uma ideia já escrita. Todos estes elementos, além de valorizar o texto, permitem que ele seja escrito de forma mais rápida e precisa.

Com a chegada do computador e da internet, textos do universo empresarial, geralmente padronizados, passaram a ser personalizados. Assim, “alterar a primeira frase equivaleria a transformar a totalidade do texto com uma reação em cadeia” (LÉVY, 1998, p.18). Não se trataria mais de produzir um objeto, mas sim um sistema de transformações capaz de uma quantidade indefinida de resultados. Pois o texto, portanto, não é um produto acabado, mas reflete sua época, do uso que se faz da língua e da tecnologia utilizada. De fato, esses avanços trouxeram significativas contribuições para a produção originária dos textos, no que diz respeito à forma como eles são apresentados e a rapidez com que são elaborados.

Mais detalhes sobre esses avanços e suas contribuições serão vistos nos capítulos seguintes. No próximo capítulo abordam-se os gêneros formulaicos próprios do universo secretarial e os aspectos básicos utilizados por Bakhtin para definir qualquer gênero textual/discursivo.

Gêneros textuais e textualidade

Conceito e classificação dos gêneros

Os povos de cultura fundamentalmente oral desenvolveram um conjunto limitado de gêneros. Com o surgimento da escrita alfabética por volta do século VII começaram a aparecer os gêneros típicos da escrita e se expandiram com o crescimento da cultura impressa. Hoje com o avanço tecnológico e a internet, presencia-se uma explosão de novos gêneros e novas formas de comunicação, tanto na oralidade quanto na escrita.

As discussões e estudos a respeito dos gêneros textuais não são recentes. No Ocidente, “inicia com Platão, para se firmar com Aristóteles, passando por Horácio e

Quintiliano, pela Idade Média, o Renascimento e a Modernidade até os primórdios do século XX” (MARCUSCHI, 2008, p. 147). Em todos esses momentos estava intimamente ligado à literatura. Mas foi Bakhtin (2011) que redimensionou o estudo dos gêneros, tradicionalmente ligado a atividade literária e retórica, para aplicá-lo as produções verbais do cotidiano tanto em suas formas escritas, quanto orais.

Os gêneros do discurso podem ser definidos como “formas relativamente estáveis de enunciados” (BAKHTIN, 2011, p.262). Considera-se como estáveis uma vez que se pode caracterizá-los por seu estilo, conteúdo temático e por sua construção composicional. Contudo, também se pode dizer que, ao lado do aspecto relativamente estável dos gêneros discursivos, há, também, o aspecto instável, da variabilidade peculiar, da imprevisibilidade essencial das interações humanas. A forma de pensar das pessoas vai se modificando, muitas vezes, coagida pelas próprias mudanças que ocorrem no mundo. Isso tem sido percebido ao longo da história e da evolução social, onde os gêneros tem se transformado ou desaparecido. Essas transformações acontecem através de novos procedimentos organizacionais, de seus próprios produtores ou por meio do desenvolvimento de suportes, sobretudo com o advento da tecnologia e das atividades sociais.

Os gêneros são heterogêneos e, por isso, Bakhtin (2011) os distinguiu essencialmente como gêneros discursivos primários (simples) e secundários (complexos). Os primários são constituídos na interação humana, da comunicação discursiva imediata como o diálogo, o bilhete. Os secundários se formam a partir dos gêneros primários, geralmente se apresentam de forma escrita e são mais complexos, pois surgem de um convívio cultural mais desenvolvido e organizado, onde se podem encontrar os gêneros produzidos nos âmbitos das instituições públicas e privadas.

Marcuschi (2008, p. 154) defende a ideia de que quando se domina um gênero textual, não se domina uma forma linguística e, sim, uma forma de realizar linguisticamente objetivos específicos em situações sociais particulares. O autor define os gêneros textuais, como sendo textos, que se encontram na vida diária e que apresentam padrões sociocomunicativos; e são definidos por sua composição funcional, seus objetivos enunciativos e estilos, concretamente realizados na integração de forças históricas, sociais, institucionais e técnicas.

Koch (2011, p.55) afirma que os gêneros são todas as produções, quer orais, quer escritas, que se baseiam em formas-padrão relativamente estáveis de estruturação de um todo. A autora complementa que eles são modelados e remodelados em processos interacionais dos quais participam os sujeitos de uma determinada cultura. Neste sentido, compreende que os indivíduos desenvolvem uma “competência metagenérica”, que os permite escolher adequadamente o texto nas situações comunicativas das quais participam, diferenciar os gêneros, bem como identificar as práticas sociais que os solicitam. Muitos estudiosos apresentaram diferentes classificações para os gêneros do discurso, adotando diferentes perspectivas, mas, nesta pesquisa, se focará nos aspectos básicos utilizados por Bakhtin (2011) para definir qualquer gênero textual/discursivo.

O referido autor ainda acrescenta que, além de se considerar em que situações e interações são produzidos determinados gêneros, ele pode ser descrito por meio de três aspectos: estilo verbal (recursos lexicais, fraseológicos e gramaticais) conteúdo temático (assunto gerado numa esfera discursiva com suas realidades socioculturais) e estrutura composicional (a forma, que torna possível o reconhecimento do gênero, embora não defina a sua completude). Esses três aspectos, apesar de possuírem características específicas, constituem os gêneros. Portanto, são indissolúveis e não há ascendência de uma sobre a outra.

Estilo Verbal

Considerando-se a variedade de textos orais e escritos presentes, chega-se a seguinte conclusão:

A riqueza e a diversidade dos gêneros do discurso são infinitas, porque são inesgotáveis as possibilidades da multiforme atividade humana e porque em cada campo dessa atividade é integral o repertório de gêneros do discurso, que cresce e se diferencia à medida que se desenvolve e se complexifica um determinado campo (BAKHTIN, 2011, p.262).

Pode-se dizer que essa noção de infinidade se aplica as variadas atividades interativas que o homem tem criado ao longo dos tempos e continuará criando e não apenas em uma dada esfera de um determinado momento histórico. É importante

acrescentar que quanto mais se ampliam essas interações humanas, aumentam também o desenvolvimento e o conhecimento de diferentes gêneros e suas possibilidades de uso, bem como a sua adequação discursiva.

A escolha de um gênero como adequado numa situação definida, é uma decisão motivada pela necessidade de produzir sentido para o destinatário e exige do enunciador uma vivência para escolher o gênero correspondente àquela determinada situação.

Koch (2011) chama atenção para o que ela chama de “intertexto”, que é composto pelo conjunto dos gêneros de texto elaborados por gerações anteriores e que podem ser utilizados numa situação específica como modelos, com eventuais transformações. E, quando o agente/enunciador escolhe um gênero, ele deve levar em conta os objetivos visados, o lugar social e os papéis dos participantes e deverá adaptar este modelo aos seus interesses particulares, passando a adotar um estilo próprio, individual. Compreende-se que:

Todo enunciado- oral e escrito, primário e secundário e também em qualquer campo da comunicação discursiva, (...), é individual e por isso pode refletir a individualidade do falante (ou de quem escreve), isto é pode ter estilo individual. (BAKHTIN, 2011, p.265)

O estilo individual é percebido principalmente pelos aspectos expressivos dos enunciados, no caso da linguagem escrita sinais de pontuação, determinadas estruturas e do modo particular de organizar os textos. A individualidade da linguagem, porém, é mais favorecida na literatura do que nos documentos do universo oficial, que exigem uma forma padronizada. Isto não significa que os documentos oficiais não tragam em si a singularidade, que advém da trajetóriasócio-histórica, da escolha dos recursos expressivos e da intenção discursiva de quem o escreve. Assim sendo, os gêneros apresentam dois estilos: o estilo do gênero e o estilo pessoal.

Bakhtin (2011) em sua teoria corrobora a relação inseparável entre gênero e estilo. O autor afirma que cada esfera da atividade humana cria e emprega gêneros de acordo com as condições específicas da área; a estes gêneros correspondem determinados estilos – “estilos de gênero de determinadas esferas da atividade humana e da comunicação” (BAKHTIN, 2011, p.262).

É possível perceber nesta citação que Bakhtin (2011) deixa transluzir uma noção

coletiva de estilo, trata-se do estilo de gênero, também chamado pelo autor de estilo em geral, que não é a mesma coisa que estilo individual, este de caráter mais particular, pessoal. Enquanto o primeiro é determinado pelas peculiaridades da esfera da atividade ao qual está vinculado, conferindo-lhe características próprias em comparação com as características de outras áreas, este último refere-se, as escolhas estilísticas, às marcas de individualidade do autor que emprega o gênero. Isso pode ser exemplificado no dia-a-dia dos profissionais de secretariado, que apesar de seguirem modelos convencionalmente estabelecidos de gêneros oficiais, ainda assim é possível perceber, mesmamente o estilo particular de cada autor, por meio dos recursos expressivos escolhidos, quando eles adaptam esses modelos para servirem aos seus interesses e intenções.

Em suma o estilo, se refere aos recursos da língua - recursos lexicais, fraseológicos e gramaticais com que se compõem cada um dos gêneros textuais e que o estilo linguístico é o estilo peculiar a uma dada esfera da atividade e da comunicação humana como afirma Bakhtin (2011, p.261). Por isso, cada documento tem estilos diferentes porque servem a objetivos comunicativos diferentes.

Conteúdo temático

O conteúdo temático se refere ao tipo de informação, sobre o que se fala, ou seja, cada gênero textual é usado para transmitir determinado conteúdo, que está intimamente ligado ao assunto, ao destinatário e as intenções neste processo comunicativo, interferindo, assim, na escolha do gênero que utilizar. Não se deve confundir aqui conteúdo temático com assunto. O conteúdo temático deve ser compreendido como um leque de temas que podem ser tratados em um determinado gênero. Pode-se afirmar, conforme Bakhtin (2011) que o querer- dizer do enunciador se realiza acima de tudo na escolha de um gênero do discurso.

Na esfera das instituições isto é percebido pela ampla variedade de documentos existentes e cada um deles serve para um propósito diferente, para um destinatário diferente. Não se utiliza um memorando para tratar com pessoas de fora da organização, da instituição. O indicado é o ofício, em função das suas especificidades: de circulação

externa, exige mais formalidade e cuidado na abordagem do tema e na relação com o destinatário.

Estrutura composicional

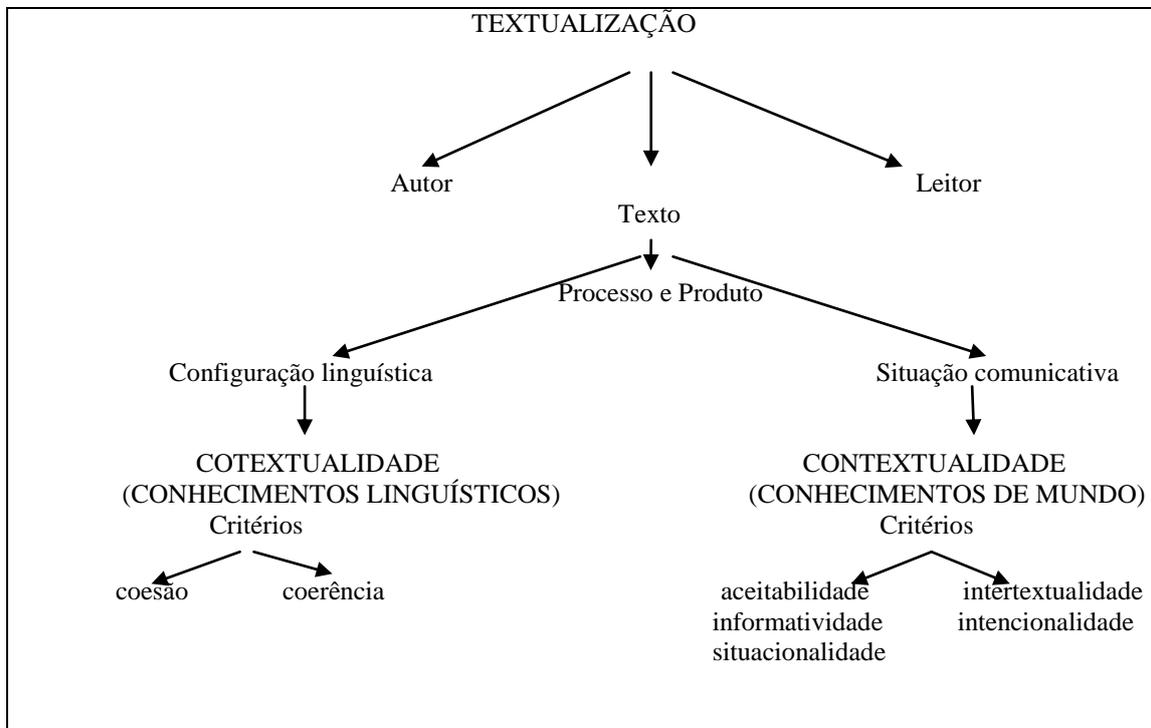
A estrutura composicional é aludida à forma de um determinado gênero do discurso. Neste sentido, o intuito discursivo do enuncrador adapta-se e ajusta-se ao gênero escolhido (BAKHTIN, 2011). Identifica-se o gênero de cada texto pela forma padrão que ele apresenta e se prevê por meio dela as intenções de seu produtor. Neste sentido, pensando-se no universo empresarial, pela forma mesmo, já se é capaz de antever que um dado documento se trata de um ofício, memorando ou ata, por exemplo.

A textualidade dos gêneros

Os textos estão amarrados tanto no contexto situacional que define qual gênero será utilizado, quanto nas relações semânticas que se dão entre os elementos do próprio texto, ou seja, os artefatos linguísticos utilizados para se produzir um enunciado. Neste sentido, “Um texto tem relações situacionais e contextuais” (MARCUSCHI, 2008, p.87).

Seguindo as posições tradicionalistas na linguística de texto, postula-se que um texto, enquanto unidade comunicativa, e não apenas frase solta, deve seguir critérios de textualização, critérios estes distribuídos por Marcuschi (2008, p.96) no seguinte esquema:

Quadro 2: Critérios Gerais da Textualização



Fonte: Marcuschi (2008, p.96).

Neste esquema é possível perceber os pilares principais da textualidade que são o emissor (autor), o receptor (leitor) e o texto (o evento). Depois o processo e o produto que deve ser visto por dois ângulos: primeiro pelos conhecimentos estritamente linguísticos e segundo, pelos conhecimentos de mundo, sociointerativos.

E, por último, os critérios de textualização, que embora não constituam os princípios de formação textual, pois eles não funcionam como leis linguísticas, constituem os critérios de acesso à produção de sentido como evidencia Marcuschi (2008 p.96). Eles enriquecem o texto no sentido de atrelar as atividades sociais aos conhecimentos linguísticos e aos conhecimentos de mundo.

Koch (2009) traz estes critérios sob as postulações de Beaugrande & Dressler (1981). São sete critérios: dois deles (coesão e coerência) “centrados no texto” e cinco (situacionalidade, informatividade, intertextualidade, intencionalidade e aceitabilidade) “centrados no usuário”. Marcuschi (2008) também menciona estes critérios, mas faz algumas ressalvas a forma como foram apresentados por Beaugrande & Dressler (1981).

Quadro 3: Critérios de textualidade 2

CRITÉRIOS DE TEXTUALIDADE	BEAUGRANDE& DRESSLER, POR KOCH (2009)	MARCUSCHI (2008)
Coesão	A forma como os elementos linguísticos presentes na superfície textual se interligam se interconectam, por meio de recursos também linguísticos, de modo a formar um “tecido” (tessitura), uma unidade nível superior à da frase, que dela difere qualitativamente.	Fatores que regem a conexão referencial (realizada por aspectos especificamente semânticos) e a conexão sequencial (realizada mais por elementos conectivos).
Coerência	A coerência diz respeito ao modo como os elementos subjacentes à superfície textual entram numa configuração veiculadora de sentidos.	A coerência representa a análise do esforço para continuidade da experiência humana.
Situcionalidade	A situacionalidade pode ser considerada em duas direções: da situação para o texto ou do texto para a situação.	O critério de situacionalidade não só serve para interpretar e relacionar o texto ao seu contexto interpretativo, mas também para orientar a própria produção. A situacionalidade é um critério estratégico, como um critério de adequação textual.
Informatividade	A informatividade diz respeito, por um lado a distribuição da informação no texto e, por outro, ao grau de previsibilidade/redundância com que a informação nele contida é veiculada.	A informatividade diz respeito ao grau de expectativa ou falta de expectativa, de conhecimento ou desconhecimento e mesmo incerteza do texto oferecido.
Intertextualidade	A intertextualidade compreende as diversas maneiras pelos quais a produção/ recepção de um dado texto depende do conhecimento de outros textos por parte de seus interlocutores, ou seja, dos diversos tipos de relações que um texto mantém com outros textos.	Este critério subsume as relações entre um dado texto e outros textos relevantes encontrados em experiências anteriores, com ou sem mediação.
Intencionalidade	A intencionalidade refere-se aos diversos modos como os sujeitos usam os textos para perseguir, realizar suas intenções comunicativas, mobilizando para tanto os recursos adequados à concretização dos objetivos visados (...).	A intencionalidade diz respeito ao que os produtores do texto pretendiam, tinham em mente ou queria “que seus interlocutores” fizessem com aquilo.
Aceitabilidade	A aceitabilidade é a contraparte da intencionalidade (...). Refere-se à atitude dos interlocutores de aceitarem a manifestação linguística do parceiro como um texto coeso e coerente, que tenha para eles alguma relevância.	Diz respeito à atitude do receptor do texto (...) que recebe o texto como uma configuração aceitável, tendo- o como coerente e coeso, ou seja, interpretável e significativo.

Fonte: Adaptado dos autores Koch (2009, p. 35 a 42) e Marcuschi (2008.p.99 a 133).

Como já dito esses critérios de textualidade não funcionam como leis linguísticas, mas são de extrema importância no esclarecimento das relações de sentido, pois eles influenciam tanto o processo de compreensão como o de produção textual.

Num capítulo posterior observaremos como esses critérios estão presentes em um gênero textual específico do universo empresarial/oficial, o ofício.

Metodologia de pesquisa

Como exposto na introdução, o presente estudo é caracterizado como sendo, no seu primeiro momento, uma pesquisa exploratória, uma vez que realizamos uma pesquisa bibliográfica tendo como principais suportes teóricos Kenski (2007), Nonato Júnior (2009), Lévy (1993), quando tratam das tecnologias; e, sobretudo, Bakhtin (2011), Marcuschi (2008), Koch (2011) que discutem os gêneros discursivos e a textualidade, respectivamente.

No segundo momento, a pesquisa caracteriza-se como explicativa quando propõe analisar os documentos da secretaria de duas escolas da cidade de Mamanguape-PB, tendo como objetivo analisar o impacto da tecnologia, mas precisamente do uso do computador e da internet na produção textual de documentos oficiais, sob a ótica da teoria dos gêneros e da linguística textual.

Para esta pesquisa foi realizada, como evidenciado anteriormente, a coleta de documentos produzidos na Secretaria de duas instituições escolares as quais são apresentadas a seguir.

Instrumento de coleta de dados

Percebe-se que os documentos oficiais mais utilizados pelas escolas são requerimentos, atas e, principalmente, ofícios e declarações. Porém a análise foi especificamente nos ofícios por ser o único documento que se pôde encontrar quatro exemplares de cada uma das últimas cinco décadas.

O *corpus* deste trabalho é composto por quatro ofícios. O critério para a coleta consistiu em selecionar documentos que foram feitos antes e depois do advento do computador. Optou-se por dividi-los em décadas entre 1960 a 2000.

Inicialmente separaram-se os documentos classificando-os por ano. O próximo passo foi analisá-los com base em três aspectos: tema, composição e estilo – classificação

dada por Bakhtin(2011) que aqui serão trabalhados como critério para se observar a textualidade desses documentos no decorrer do tempo e também o uso de diferentes tecnologias.

Quadro 4: Critérios e aspectos da análise

CRITÉRIOS E ASPECTOS DA ANÁLISE	
Tema	Propósito comunicativo e conteúdo apresentado
Composição	Intertextualidade, informatividade, coesão e coerência.
Estilo	Situcionalidade, aceitabilidade, intencionalidade.

Fonte: Bakhtin (2011, p.261 a 262).

Análise dos documentos

Existem gêneros que são especificamente utilizados no universo empresarial, e cada um deles serve a uma função designada. Não se pode fazer uso de um requerimento para o mesmo objetivo de uma declaração. Portanto, é necessário entender a diferença e a função de cada um deles, observando aspectos como estrutura, composição e estilo. Aqui é abordado apenas um dos documentos utilizados no dia-a-dia das entidades pesquisadas, no caso, da secretaria de escolas selecionadas para esta pesquisa, que é o ofício.

Análise dos ofícios

Para Beltrão (2005) o ofício é um meio usual de comunicação por escrito dos órgãos do serviço público. Já Medeiros (2008) define esse gênero como

Um texto proveniente de uma autoridade, que consiste em comunicação de qualquer assunto de ordem administrativa, ou estabelecimento de uma ordem; distingue-se da carta por apresentar caráter público e só pode ser expedido por órgão de administração pública, como uma secretaria, um ministério, uma prefeitura e outros (MEDEIROS, 2008, p.315).

O ofício segue um padrão oficial, não apenas pelo formato do papel, mais pelo seu conteúdo formal. Eles não podem ser expedidos por entidades civis, religiosas ou

comerciais, mas podem ser enviados a destinatários que podem ser de órgãos públicos ou cidadãos particulares. O ofício deve apresentar uma linguagem clara, sóbria, mas, também, atual e limpa, sem exageros.

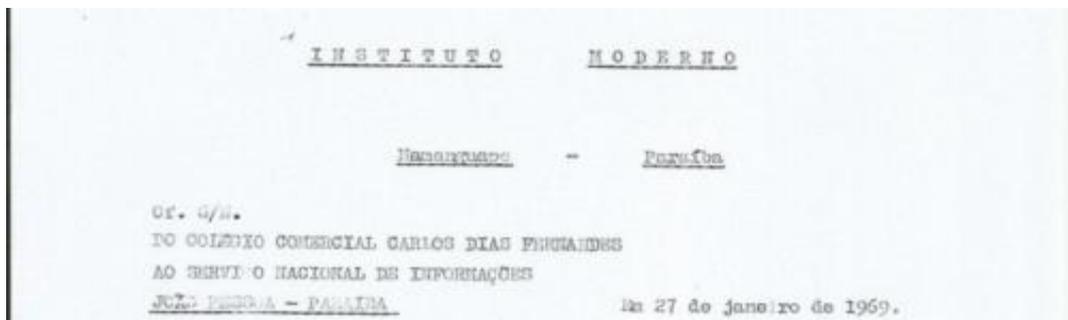
O ofício é estruturado da seguinte forma:

- Timbre ou cabeçalho que deve conter o símbolo e o nome do órgão e do setor, o endereço para correspondência, o telefone, o fax e o e-mail;
- Tipo e número do expediente, seguido da sigla do órgão que o expede;
- Local e data em que foi assinado, por extenso, com alinhamento à direita;
- Assunto ou ementa- Resumo do teor do documento. Em negrito e com alinhamento à esquerda. Sem ponto final;
- Destinatário, o nome e o cargo da pessoa a quem é dirigida a comunicação. No caso do ofício deve ser incluído também o endereço;
- Texto nos casos em que não for de mero encaminhamento de documentos, o expediente deve conter a seguinte estrutura: introdução, desenvolvimento e conclusão;
- Fecho que tem a finalidade de arrematar o texto e saudar o destinatário;
- Assinatura do autor da comunicação;
- Anexos, se houver.
-

Nas instituições escolares os ofícios são utilizados para tratar de assuntos/temas variados, com vários propósitos comunicativos, relacionados a eventos, solicitações, e, na maioria das vezes, dentro dos próprios setores da Educação.

Ofício n. 01/1969³

Figura 1



Fonte: Arquivo do Instituto Moderno - Mamanguape/PB

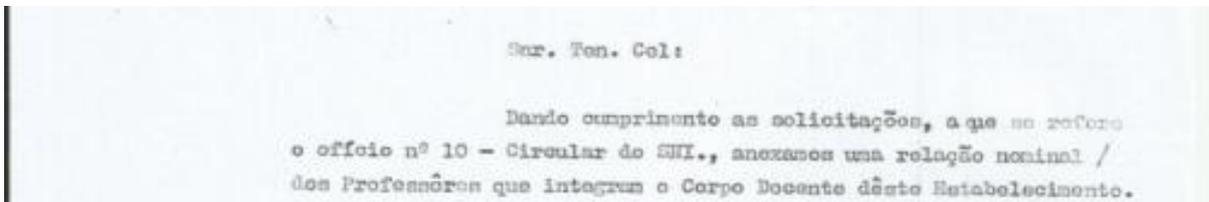
Neste ofício, observam-se características peculiares que fazem com que o documento seja reconhecido como um ofício, tais como tipo e número de expediente, local, data com alinhamento à direita, destinatário e texto e também é um documento dirigido para um órgão externo, que é uma das características do ofício.

Trata-se de um ofício de informação e esclarecimento encaminhado pelo diretor da escola ao Tenente Coronel do Serviço Nacional de Informação. Seu propósito comunicativo era levar ao conhecimento do Tenente que os mestres da escola estavam plenamente de acordo com os ideais da Revolução e que os alunos não se enquadravam no item do ofício recebido.

Define-se intertextualidade como sendo a criação de um texto a partir de outro já existente. Neste ofício o escrevente se refere a uma questão posta anteriormente, através de um documento recebido, o que faz com que o texto escrito e organizado seja totalmente dependente do ofício anterior, no seu aspecto temático. Isso é percebido pela introdução onde o autor escreve: “*Dando cumprimento às solicitações, a que se refere o ofício n. 10- Circular do SNI*” (...).

³ Of. S/N. Do Colégio Comercial Carlos Dias Fernandes. Ao Serviço Nacional de Informações – João Pessoa- Paraíba - De 27 de janeiro de 1969

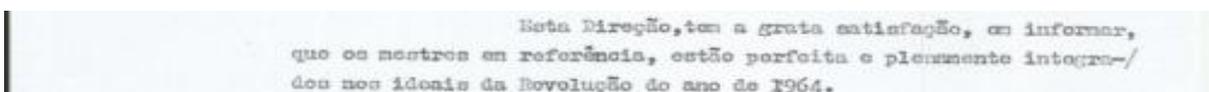
Figura 2⁴



Fonte: Arquivo do Instituto Moderno - Mamanguape/PB

Um aspecto a ser destacado neste documento é a sua importância histórica. Este documento foi produzido em 1969, cinco anos depois do início da Revolução de 1964, época da ditadura no Brasil e foi enviado ao Serviço Nacional de Informação (SNI), instituição criada em 13 de junho de 1964, pela lei n. 4.341. O SNI estabelecia uma ligação direta com as entidades federais, estaduais e municipais, além da colaboração de instituições privadas. Possuía em seus arquivos informações sigilosas e dossiês de cidadãos brasileiros e estrangeiros referentes a assuntos de segurança e interesse de Estado. Predominavam informações a respeito de movimentos estudantis e sindicalistas, bem como suspeitas e atos de partidos políticos, depoimentos, prisões, subversão e conspiração, por isso chama atenção o alto grau de comprometimento do vice-diretor ao enviar a lista nominal de seus professores e garantir que todos estavam “*perfeita e plenamente integrados nos ideais da Revolução de 1964*” e ao se referir aos alunos utiliza o termo “*seguramente*”.

Figura 3⁵



⁴ Snr. Ten. Cel:

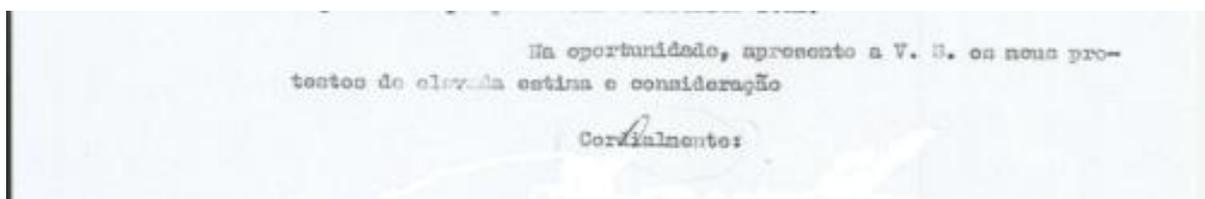
Dando cumprimento as solicitações, a que se refere o ofício nº 10- Circular do SNI., anexamos uma relação nominal/dos professores que integram o Corpo Docente deste estabelecimento.

⁵ Esta direção, tem a grata satisfação, em informar, que os mestres em referência, estão perfeita e plenamente integrados nos ideais da Revolução do ano de 1964.

Fonte: Arquivo do Instituto Moderno - Mamanguape/PB

É interessante, também, chamar atenção para os fechos utilizados nesta época, que fazem parte do ofício, como cumprimentos de despedida que servem para fechar o processo de interação. “*Na oportunidade, apresento a V.S. os meus protestos de elevada estima e consideração*” ainda acompanhado do “*Cordialmente*”; nota-se um grau excessivo de polidez, muito criticada hoje nos manuais de redação, que sugerem uma linguagem mais simplificada.

Figura 4⁶



Fonte: Arquivo do Instituto Moderno - Mamanguape/PB

Porém, a situação exigia essa forma de tratamento exageradamente cortês, pois o documento foi enviado a uma autoridade de grau hierárquico superior. Ainda no fecho nota-se o uso dos dois pontos após a palavra cordialmente. Hoje não se utiliza mais dois pontos e sim a vírgula.

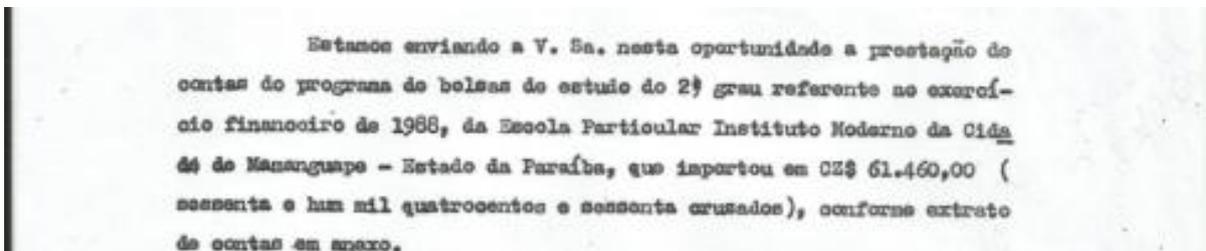
Ofício n. 02/1988

Nota-se nesse ofício que segue que a linguagem prolixa não aparece apenas nos fechos, mas, também, nas introduções como o uso de “*nesta oportunidade*”; diferentemente dos textos atuais, que primam pela concisão, ou seja, utilizar o mínimo de palavras para transmitir o máximo de informações, o que se chama de economia linguística.

⁶ Na oportunidade, apresento a V. S. meus protestos de elevada estima e consideração.

Cordialmente:

Figura 5⁷

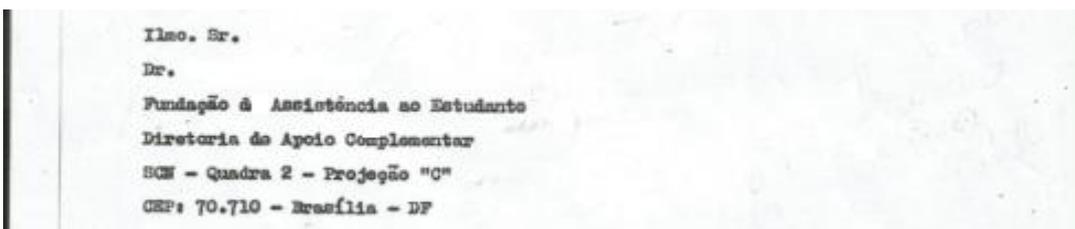


Estamos enviando a V. Sa. nesta oportunidade a prestação de contas do programa de bolsas de estudo do 2º grau referente ao exercício financeiro de 1988, da Escola Particular Instituto Moderno da Cidade de Mamanguape - Estado da Paraíba, que importou em CZ\$ 61.460,00 (sessenta e hum mil quatrocentos e sessenta cruzados), conforme extrato de contas em anexo.

Fonte: Arquivo do Instituto Moderno - Mamanguape/PB

Se retirar esse trecho do texto à informação não terá nenhuma alteração, pois não traz informatividade ao texto.

Figura 6⁸



Ilmo. Sr.
Dr.
Fundação de Assistência ao Estudante
Diretoria de Apoio Complementar
SCN - Quadra 2 - Projeção "C"
CEP: 70.710 - Brasília - DF

Fonte: Arquivo do Instituto Moderno - Mamanguape/PB

Observamos ainda o uso do pronome de tratamento “*Ilustríssimo*”, de acordo com o Manual da Presidência da República o uso deste termo está dispensado nas comunicações oficiais, bastando apenas utilizar o pronome de tratamento “*Senhor*”. Na década de 1980 ainda era comum utilizar este pronome de tratamento. Também o uso indevido de aspas no cargo do remetente e do traço de assinatura, hoje não é mais necessário. Diferente dos ofícios anteriores este traz o assunto a ser tratado abaixo do

⁷ Estamos enviando a V.Sa. Nesta oportunidade a prestação de contas do programa de bolsas de estudo do 2º grau referente ao exercício financeiro de 1988, da Escola Particular Instituto Moderno da Cidade de Mamanguape- Estado da Paraíba, que importou em CZ\$ 61.460,00 (sessenta e hum mil quatrocentos e sessenta cruzados), conforme extrato de contas em anexo.

⁸ Ilmo. Sr. Dr.
Fundação de Assistência ao Estudante
Diretoria de Apoio Complementar
SCN- Quadra 2- Projeção “C”
Cep: 70.710- Brasília-DF

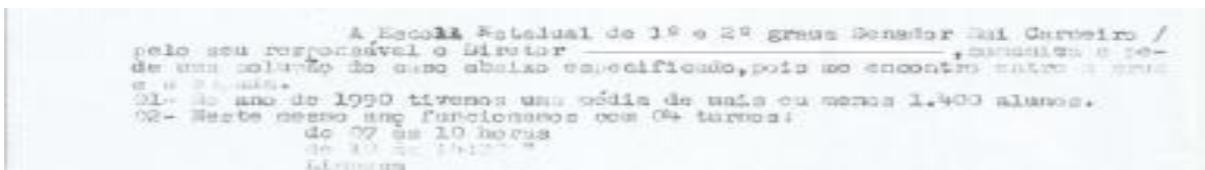
vocativo e o endereço do destinatário abaixo do texto, seguindo novos padrões estilísticos e estéticos.

Com relação à formatação, novamente chama-se atenção para o alinhamento. Ao datilografar o documento os parênteses ficaram em linhas separadas. Nos documentos digitados ao justificarmos o texto, este recurso que se encontra na caixa de diálogo “Parágrafo”, promove uma aparência organizada nas laterais esquerda e direita da página e adiciona espaço extra entre as palavras conforme o necessário, o que evita a translineação de palavras e sinais como aconteceu neste ofício.

Ofício n. 03/1990

Percebe-se neste ofício n.03/1990 a presença da subjetividade. O autor expõe seus sentimentos como um desabafo. Uma das características que deve permear os documentos oficiais é a impessoalidade marcada pelo uso da voz passiva e a formalidade que se dá pela linguagem rebuscada e conservadora. Neste ofício, o autor utiliza-se de uma linguagem popular e desesperada, para expressar a situação pela qual ele está passando, quando utiliza o termo “*entre a cruz e a espada*” e “*correndo a notícia pela cidade*”. O diretor não poderia trazer sua fala do dia-a-dia para o documento, ele tem que ser neutro, demonstrando certo distanciamento. Também se observa um tom autoritário com o destinatário quando ele escreve: “*Por isso Sr. Secretário queria que nos desse uma solução*”.

Figura 7⁹



Fonte: Arquivo da Escola Estadual Senador Ruy Carneiro – Mamanguape /PB

⁹ A escola Estadual de 1º e 2º graus Senador Rui Carneiro pelo seu responsável o Diretor-----, comunica e pede uma solução do caso abaixo especificado, pois me encontro entre a cruz e a espada.

01- No ano de 1990 tivemos uma média de mais de 1400 alunos.

02- Neste mesmo ano funcionamos com 04 turnos :

de 07 às 10 horas

de 10 às 14:00 “

Limpesa

Neste documento encontramos de forma clara o que Bakhtin(2011) chamou de estilo individual, que é percebido no texto pela escolha dos recursos expressivos e uso de uma linguagem particular e pela intenção discursiva de quem o escreve.

Outro ponto importante com relação ao ofício 01/1969 e ao ofício 03/1990, é que estes não têm número. Uma das partes do gênero ofício são o tipo e número do expediente, seguido da sigla da coordenação, diretoria e órgão que o expede. Esta numeração dos documentos padrão ofício recomeça a cada ano. Isso é importante, pois ajuda no controle dos ofícios que são enviados e recebidos. O documento também não tem data nem local, isso pode dificultar arquivamento, seu controle e a prova de que ele foi enviado naquele período.

Figura 8¹⁰



Fonte: Arquivo da Escola Estadual Senador Ruy Carneiro - Mamanguape/PB

Algumas instituições públicas e até privadas hoje já têm seu próprio sistema geral de protocolo através de programas de Gestão Eletrônica de Documentos (GED) uma tecnologia que provê um meio de facilmente originar, controlar, armazenar, compartilhar e recuperar informações existentes em documentos e que permitem aos usuários acessarem os documentos de forma rápida e segura, normalmente via navegador *Web* por meio de uma *intranet* corporativa acessada interna ou externamente, sendo esta última forma mais presente atualmente.

A palavra limpeza está escrita com “s”. Muitas vezes o texto era datilografado muito rápido e os erros passavam despercebidos. No computador mesmo que se digite rápido, os erros não passam, pois logo a palavra incorreta aparece sublinhada em

¹⁰ OF. S/N

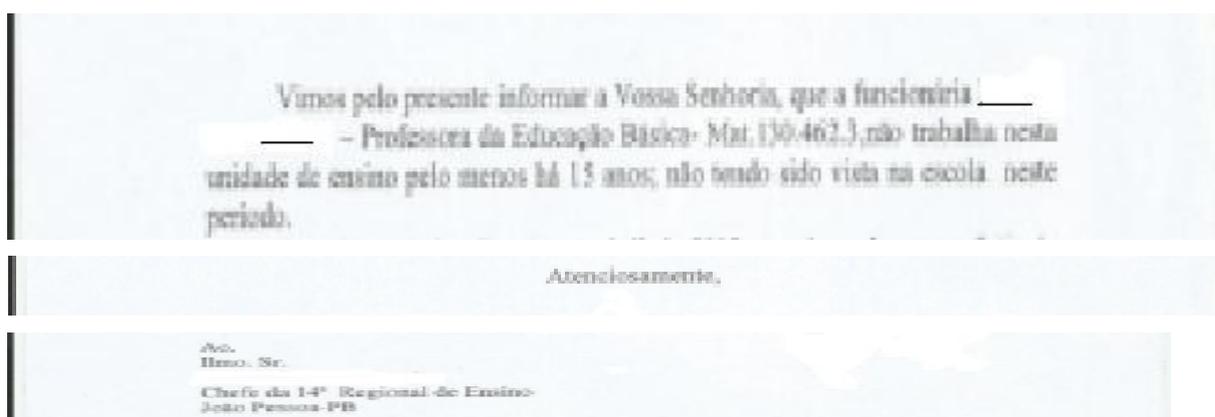
Do: Diretor da Escola
Ao: Secretário de Educação e Cultura
Assunto: Comunicação do Faz

vermelho chamando atenção da pessoa que está escrevendo o texto, no caso o secretário/a, para que seja corrigida. Esse recurso é muito importante, pois como mencionado na introdução deste trabalho, umas das exigências da profissão de secretariado, dentre outras, é saber escrever bem, e utilizar as tecnologias disponíveis para auxiliar nesta atividade é imprescindível.

Ofício n.04/2012

Nota-se uma evolução no fecho deste ofício. Aqui não aparece o uso daquela linguagem cheia de clichês e exageros comuns nos documentos oficiais, apesar do combate delas nos manuais de redação oficial. Mesmo assim ainda encontram-se resquícios dessa linguagem na introdução, “*Vimos pelo presente informar a Vossa Senhoria*” (...).

Figura 9¹¹



Fonte: Arquivo da Escola Estadual Senador Ruy Carneiro - Mamanguape/PB

¹¹ Vimos pelo presente informar a Vossa Senhoria que a funcionária----Professora da Educação Básica-Mat. 130.462.3 , não trabalha nesta unidade de ensino pelo menos há 15 anos; Não tendo sido vista na escola neste período. Quando assumi a direção em abril de 2012 passei a colocar a referencia “desconhecida” na lista de frequência; porque ela não pôde ser encontrada(não temos notícias da mesma) não a notifiquei, até porque ela não mora no município desde o ano de 2000.

Atenciosamente

Ao Ilmo. Sr.-----

Chefe da 14º Regional de Ensino

João Pessoa- PB.

Detectou-se, também, um lapso grave no pronome de tratamento utilizado. A escrevente utiliza três formas de tratamento no mesmo documento: Senhor, Ilustríssimo Senhor (que de acordo com o Manual da Presidência da República não se usa mais) e Vossa Senhoria, sem atentar que a receptora é do sexo feminino. Isso poderia dar o direito de devolução, ou seja, esse documento talvez não tivesse aceitabilidade pelo destinatário. Quando não se sabe para quem se está enviando o documento coloca-se Senhor (a). Mas no caso do documento em pauta, a escrevente sabia exatamente para quem estava enviando. É muito importante ao enviar um documento observar o cargo, dependendo do órgão a patente, e principalmente o sexo do receptor.

Em relação ao uso das novas tecnologias, entre esse ofício 04/2012 e os anteriores, percebe-se uma evolução na organização, na forma como o texto aparece distribuído. No cabeçalho dos documentos digitados, já trazem o timbre, o endereço, o e-mail e o telefone.

Porém, observa-se neste ofício palavra sem o acento (referência), palavra com trema, era correto na época; mas, de acordo com a nova ortografia brasileira, não se usa mais (frequência). Como já se comentou, temos uma série de editores de texto como *Microsoft Word*, o *BrOffice.org Writer* e outros cheios de recursos e ferramentas disponíveis, mas é necessário saber usá-las corretamente e alinhá-las ao conhecimento atualizado da ortografia e da gramática e da redação correta dos documentos.

Neste ofício percebe-se o quanto a escrita digital colaborou na organização e estruturação dos documentos. Como já se comentou os textos escritos no computador apresentam um alinhamento perfeito tanto dos parágrafos quanto do próprio texto. Isso está disponível na barra de ferramentas do *Word* no quadro de diálogo “Parágrafo”. Ao acionar-se esta opção, observa-se que ele é composto por duas guias. Na guia “Recuos e Espaçamentos” estão diversas opções de formatação para os parágrafos selecionados. Ao digitar-se o texto, percebe-se que o alinhamento padrão é o esquerdo, mas é possível personalizar os documentos modificando o alinhamento e acrescentando recuos à esquerda ou à direita. Através destes recursos muda-se a aparência dos parágrafos, deixando o texto mais apresentável e de acordo com a necessidade.

Considerações finais

Pode-se afirmar que o computador e a internet além de ser um meio de comunicação eficiente, capaz de conectar o mundo inteiro é também uma ferramenta intelectual poderosa capaz de aumentar a capacidade humana de aprender, compreender e desenvolver diferentes habilidades. Na interação com a produção textual, ela possibilita outra forma de pensar e escrever, outra lógica de construção textual.

Ao analisar o surgimento das novas tecnologias, no contexto das práticas laborais em secretariado evidencia-se que elas mudaram o aspecto textual escrito, porém não fez surgir novos gêneros textuais. Na verdade, elas provocaram uma reestruturação das existentes, fazendo com que cumpra melhor seu papel sócio-comunicativo sob os aspectos dos quais tratamos, a saber, tema, composição e estilo.

Os ofícios, embora em número reduzido, permitiram, contudo, observar algumas peculiaridades quanto à escrita, no que se refere à ortografia e à gramática; bem como quanto à formatação, o que inclui a organização e distribuição do texto, o alinhamento, os espaçamentos e os critérios de textualidade e até onde a utilização destas novas ferramentas tecnológicas contribuiu para melhor escrita e elaboração destes documentos.

Percebeu-se que o computador e todos os seus instrumentos disponíveis subsidiados pela internet trouxeram significativas contribuições para a elaboração dos textos do universo do profissional de secretariado. Como já dito, é um parceiro que o secretário não tinha com o lápis e o papel, nem com a máquina de escrever. É o que se pode chamar de tecnologia da inteligência aliada à escrita.

Começando pela escrita o secretário pode contar hoje com uma série de editores de texto como *Microsoft Word*, o *BrOffice.org Writer* e outros. Na barra de ferramentas do *Word*, por exemplo, encontra-se a opção “Revisão”, com várias ferramentas de revisão de texto como “Ortografia e Gramática”, permitindo verificar-se a ortografia e a gramática no texto do documento de forma atualizada bem como programas como o *Microsoft Office* que sinaliza as palavras grafadas de forma incorreta enquanto digita-se

o documento permitindo uma correção imediata. Isso é extremamente importante, pois agrega qualidade ao texto bem como a quem o redige.

Em relação à formatação percebeu-se que os textos datilografados apresentavam translineação de palavras e não tinha o alinhamento perfeito, o que prejudicava a estética do documento. Com o computador é possível organizar o texto através da opção “justificar” encontrada no quadro de diálogo “Parágrafo” na barra de ferramenta do Word, que ajusta o alinhamento, distribuindo-o de forma a evitar a translineação das palavras deixando o texto mais apresentável.

Um texto bem escrito é aquele que atinge seu propósito comunicativo, ou seja, quando seu autor consegue transmitir suas intenções de forma aceitável para o seu destinatário. E, essa aceitabilidade não está vinculada apenas a coesão, a coerência, a informatividade, critérios importantes a serem observados na construção de um texto, mas, também, a escrita correta e a estética do documento. E, como se observou na análise, a escrita digital, certamente, trouxe mudanças importantes nesses dois aspectos. Ela renovou a prática profissional, incluindo não só a forma que os documentos são escritos, mas a maneira como eles são enviados. A velocidade e economia que se observa no uso do “Correio eletrônico”(e-mail), diminuíram muito os problemas de demora no recebimento e até de extravio com a emissão pelos correios. Tudo isso, com certeza, contribuem para um maior desempenho do profissional de secretariado quanto à produção textual.

Alguns textos evidenciaram que o autor não adéqua a linguagem ao gênero, não conhece a forma padrão dos documentos oficiais e não tem habilidade em explorar os recursos oferecidos pela tecnologia de sua época; daí a importância de uma formação profissional em secretariado, na qual são realizados exercícios e adquiridos conhecimentos para o domínio da sua língua no padrão formal que é exigido na elaboração de documentos e na formatação, bem como na aquisição de habilidades no manuseio dos recursos oferecidos pela tecnologia.

Todos esses documentos devem ser redigidos por secretários aptos para essa atividade. A matriz curricular do curso de Secretariado Executivo, modalidade Bacharelado apresenta entre seus conteúdos básicos profissionais as disciplinas de Língua Portuguesa I e II, Redação Comercial em Português I e II, e nos seus conteúdos

complementares Introdução a Informática e Informática Aplicada ao Secretariado. Todas estas disciplinas contribuem para que o secretário tenha a formação necessária para exercer suas atribuições de forma eficiente, no caso aqui, a de produção textual.

Toda essa investigação permitiu que se chegasse a seguinte conclusão de que o computador é uma ferramenta excelente, que serve de subsídio na produção textual; mas ela tem que estar alinhada ao conhecimento da ortografia e da gramática, do estilo formal da língua e dos documentos. O uso das tecnologias contemporâneas se tornou hoje imprescindível à construção das habilidades profissionais. Tudo isso, o secretário adquire em sua formação acadêmica. De nada adianta ter todas essas ferramentas disponíveis se não se souber usá-las eficazmente.

Referências

ARAÚJO, Vandi Edite Farias de. **Tecnologia na rotina do profissional de secretariado executivo**. Mamanguape: UFPB, 2012. (Monografia de Conclusão de Curso).

BAKHTIN, Mikhail. **Os gêneros do discurso**. In: Estética da criação verbal. São Paulo: Martins Fontes, 2011.

BELTRÃO, Odacir; BELTRÃO, Mariúsa. **Correspondência: linguagem e comunicação**. 23 ed. São Paulo: Atlas, 2005.

HORCADES, Carlos. **A evolução da escrita: história ilustrada**. 2. ed. Rio de Janeiro: Senac, 2007.

KENSKI, V. M. **Educação e tecnologias: o novo ritmo da informação**. São Paulo: Papirus, 2007.

KOCH, Ingedore Grunfeld Villaça. **Introdução à linguística textual: trajetórias e grandes temas**. 2.ed. São Paulo: WMF Martins Fontes, 2009.

LÉVY, Pierre. **O futuro da internet: em direção a uma ciberdemocracia**. São Paulo: Paulus, 2010.

_____. **A Máquina Universo: criação, cognição e cultura informática**. Trad. Bruno Charles Magne. Porto Alegre: ArtMed, 1998.

_____. **As tecnologias da inteligência: o futuro do pensamento na era da informática**. Trad. Carlos Irineu da Costa. 34 ed. Rio de Janeiro: 1993. (Coleção TRANS).

MARCUSCHI, Luiz Antônio. **Produção textual, análise de gêneros e compreensão**. São Paulo: Parábola Editorial, 2008. (Educação Linguística).

MEDEIROS, João Bosco. **Correspondência:** técnicas de comunicação criativa. 19 ed. São Paulo: Atlas, 2008.

NONATO JÚNIOR, Raimundo. **Epistemologia e teoria do conhecimento em secretariado executivo:** a fundação das ciências da assessoria. Fortaleza: Expressão Gráfica, 2009.

PLATÃO. Diálogos: **Menon, Banquet, Fedro.** Trad. Jorge Paleikat. Rio de Janeiro: Livraria do Globo, 1945.