

A UTILIZAÇÃO DA REDAÇÃO TÉCNICA PELOS PROFISSIONAIS SECRETÁRIOS DO INSTITUTO FEDERAL DO PIAUÍ

James Filipe de Lima Silva¹
Adriana Nadja Lélis Coutinho²

RESUMO

Este artigo aborda as características da linguagem utilizada na comunicação organizacional e sua importância para as atividades do profissional secretário que, em seu novo perfil gerencial e autônomo, age como porta-voz de uma empresa, assessorando-a na comunicação com seus públicos interno e externo. O artigo foca na comunicação textual, que é abordada na disciplina Redação Técnica, exigida na grade curricular dos cursos de secretariado, e que trata da redação de documentos diversos, textos técnicos ou científicos, de modo a torná-los mais objetivos e claros, facilitando, assim, a compreensão das informações. Objetiva-se avaliar a utilização da Redação Técnica e suas características pelos profissionais secretários lotados na Reitoria do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Piauí (IFPI). Para tanto, utiliza como metodologia a pesquisa qualitativa, realizada por meio de aplicação e análise de questionário respondido por quatro secretários e um revisor lotados nesse setor. Adotam-se como referencial teórico os autores Gold (2005), Marchiori (2006), Pimenta (2009) e Gil (2001), dentre outros. A pesquisa revela que, a despeito de os profissionais secretários terem recebido formação para a redação dos textos oficiais e desta atividade estar incluída em suas atribuições profissionais, a maioria desses servidores lotados na Reitoria do IFPI não realizam a redação e a revisão dos textos oficiais que circulam em seu ambiente de trabalho, ficando tais atividades a cargo de um profissional revisor com formação em Letras Portugêses.

Palavras-chave: Comunicação. Redação Técnica. Profissional Secretário.

Abstract

This article discusses the characteristics of the language used in organizational communication and its importance for the activities of a professional secretary who, in its new managerial and autonomous profile, acts as a spokesperson for a company, advising it in communication with its internal and external public. The article focuses on textual communication, which is addressed in the subject of Technical Writing, required in the secretarial curriculum courses, and which deals with the drafting of various documents, technical or scientific texts, in order to make them more objective and clear, facilitating the information understanding. The purpose of this paper is to evaluate the use of the Technical Writing and its characteristics by the professional secretaries at the Federal Institute of Education, Science and Technology of Piauí (IFPI) rectory. To do so, it uses as

¹ Graduando em Tecnologia em Secretariado no Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Piauí (IFPI). E-mail: lipejames@hotmail.com.

² Doutora em Linguística pela UFPE. Professora Titular do IFPI (Orientadora). E-mail: adrianaclelis@gmail.com

³ Artigo apresentado do IFPI como requisito final para obtenção do grau de Tecnólogo em Secretariado.

methodology the qualitative research, carried out by means of application and analysis of questionnaire answered by four secretaries and one reviewer settled on that sector. The authors are Gold (2005), Marchiori (2006), Pimenta (2009) and Gil (2001), among others. The research reveals that, despite the fact that professional secretaries have received training in the drafting of official texts and this activity is included in their professional assignments, most of these servers filled at the IFPI rectoria do not write and review official texts that circulate in their work environment, being such activities by a professional reviewer with training in Portuguese Literature.

Keywords: Communication. Technical Writing. Professional Secretary.

1 INTRODUÇÃO

Ao longo do tempo, a profissão de secretário evoluiu em vários aspectos. Cursos direcionados à profissão, tanto em nível técnico como superior, e a regulamentação que a oficializa tornaram o secretário indispensável em uma organização. Hoje, esse profissional agrega responsabilidades gerenciais e autônomas, além das atividades rotineiras de escritório. A comunicação, uma das atribuições mais importantes do secretário, também teve de se adequar a esse novo perfil, pois o secretário atua como porta-voz de uma empresa e possui papel estratégico na comunicação organizacional.

A disciplina de Redação Técnica, presente nas grades curriculares dos cursos de secretariado, sejam de nível técnico, tecnológico ou bacharelado, tem o intuito de capacitar o profissional secretário para a redação dos mais variados tipos de documentos, como: atas, memorandos, relatórios, ofícios, textos técnico-científicos, entre outros. E possui extrema importância na formação desse profissional.

O presente artigo problematiza essa atribuição do secretário ao investigar se os conhecimentos relacionados a tal disciplina estão sendo realmente aplicados no dia a dia desse profissional. Para tanto, foi aplicado questionário aos profissionais que se disponibilizaram a respondê-lo: quatro secretários e um revisor lotados na Reitoria do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Piauí (IFPI). Foram coletadas informações sobre as atividades voltadas à redação e utilização de documentos que fazem parte da rotina de trabalho desses profissionais.

A elaboração do questionário e a análise dos dados fundamentam-se nos postulados teóricos da linguística textual e da comunicação organizacional, com base em autores como: Gold (2005), Marchiori (2006), Pimenta (2009), Gil (2001), entre outros.

Através desse questionário, verificou-se que a maioria dos profissionais secretários não realizam a redação e a revisão dos textos oficiais que circulam na reitoria, ficando tais

atividades a cargo de um profissional revisor com formação em Letras Português, sendo que o profissional secretário está apto para a realização dessas mesmas atividades.

2 COMUNICAÇÃO E CULTURA: O PAPEL DA LINGUAGEM

A comunicação é fundamental para os agrupamentos humanos. Como salienta Gold (2010), é essencial como o sistema nervoso para o corpo e a complexa rede por onde passam todos os outros sistemas (digestivo, circulatório, respiratório etc.). Sem o sistema nervoso, o corpo não se movimenta, não reage. Assim acontece com a comunicação. Sem ela, todas as relações estabelecidas entre as pessoas, entre os diversos grupos humanos, seriam inviáveis. Por mais simples que fossem.

Mas a análise do fenômeno da comunicação não é simples e, com a evolução tecnológica e suas crescentes inovações, tornou-se ainda mais difícil definir esse processo. Objetivamente, é possível definir comunicação como troca de mensagens entre sujeitos, podendo ser mediada por alguma máquina (TV, computador etc.). No entanto, pode-se questionar: a simples troca de mensagens garante a comunicação?

A própria origem do termo comunicação vem do latim *communicatione*, que significa “tornar comum”. Nesse sentido, se a ideia transmitida por alguém por meio de mensagem foi captada e compreendida por outra pessoa, ocorre o fenômeno da comunicação. Mas esse processo, vale ratificar, é complexo e engloba vários aspectos relacionados ao contexto, aos canais, aos códigos utilizados, dentre outros.

A comunicação é o reflexo da cultura humana, o que possibilita sua construção e disseminação. A cultura de um povo engloba valores, hábitos, costumes, crenças etc. A disseminação cultural pode ocorrer de diversas formas: por meio da *linguagem oral* (a língua oficial de um país e suas expressões idiomáticas, gírias e outros recursos linguísticos); pela *linguagem escrita* (que se distingue da fala não somente pela forma de registro, mas pelas regras próprias de funcionamento e maior vinculação com o padrão formal orientado pela gramática normativa, e que possibilita a manifestação de estilos diversos, constituindo a literatura de cada povo); e pelos *símbolos* (elementos que remetem a significados socialmente convencionados, como o hino nacional, a bandeira, aliança de casamento etc.) (PIMENTA, 2009).

Uma empresa é como um só organismo vivo constituído por várias pessoas de culturas, opiniões e objetivos diferentes entre si e que contribuem com suas diversas atribuições para que a organização atinja suas metas. Estudar e aprimorar a comunicação interna e externa realizada por essa diversidade de colaboradores e seu público alvo é essencial para o bom funcionamento e sucesso de uma empresa.

2.1 Comunicação empresarial

A comunicação empresarial é uma ferramenta estratégica nas empresas, para que se obtenha harmonia entre os colaboradores e para que as organizações se relacionem de forma produtiva com seus interlocutores externos. A troca de informações e experiências entre todos os níveis hierárquicos contribui benéficamente para o clima organizacional. Uma rádio informativa, um mural de avisos e um programa de TV informando sobre a instituição são exemplos de canais de comunicação interna. Como afirma Thayer (1976), a comunicação nas empresas se refere a todos os fluxos de dados da organização, adjuntos de processos de comunicação e intercomunicação.

A comunicação é vital para uma empresa e é sempre necessário aprimorá-la e incentivá-la da melhor maneira possível. Segundo Gil (2001), existem maneiras que tornam a comunicação mais eficaz em uma empresa. Estar em sintonia com o receptor é uma dessas maneiras. O nível de conhecimento e linguagem também influenciam no entendimento da mensagem. Saber ouvir é outro ponto fundamental, pois incentiva uma melhor comunicação e possibilita a compreensão das intenções do outro. Entretanto, é preciso ir além do discurso e tornar rotineira a prática da boa comunicação, pois sua deficiência pode ser muito prejudicial à organização. Incentivar o trabalho em equipe e criar redes de interação entre os membros é torná-los cientes de que eles fazem parte do processo comunicativo.

Um problema gerador de conflitos é a insuficiência de feedback, ou seja, um retorno sobre os resultados obtidos para que se busque melhoria. É imprescindível ouvir as reivindicações do colaborador e incentivar a cultura do diálogo em qualquer nível hierárquico, respeitando a diversidade ideológica e cultural de cada pessoa para que haja um melhor compartilhamento de ideias e opiniões. Segundo Marchiori (2006), em relação ao marketing, a organização já aprendeu a ouvir o cliente. É necessário também aprender a ouvir a opinião do colaborador sobre a organização.

3 DE ESCRIBA A ASSESSOR: A EVOLUÇÃO HISTÓRICA DO PROFISSIONAL SECRETÁRIO

As origens da profissão de secretário remetem ao Antigo Egito. Tal função era executada pelos escribas, sempre do sexo masculino. Possuíam notórias habilidades em matemática, contabilidade, organização de arquivos e domínio da escrita, além de auxiliarem os faraós em tarefas diversas. Com o passar do tempo, a profissão foi evoluindo e se adaptando a cada novo contexto econômico e trabalhista. Mas, somente após as duas guerras mundiais e a Revolução Industrial a função de secretário se consolida através das

novas exigências de assessoria, originadas pelo novo cenário mercadológico. Devido à escassez de mão de obra masculina, a profissão de secretário foi amplamente exercida por mulheres nos anos 1950, sendo implantados, nessa mesma época, cursos profissionalizantes, como datilografia e técnico em secretariado. (ALCÂNTARA, 2012)

A crescente competição no mercado mundial determinou exigências que acrescentassem um diferencial para as empresas. Era preciso aprimorar os profissionais auxiliares de acordo com essa evolução e facilitar o desempenho dos trabalhos executivos. Por isso, foram criados cursos de capacitação para profissionais secretários, com vistas ao aperfeiçoamento de assessoria do nível estratégico.

No Brasil, a primeira instituição a criar o curso de Bacharelado em Secretariado foi a Escola de Administração da Universidade Federal da Bahia (UFBA), em 1969. Devido à crescente industrialização na região, era preciso capacitar esses profissionais para atender às necessidades do executivo. Porém, somente em 1978, foi criado e reconhecido oficialmente o primeiro curso superior em secretariado, na Universidade Federal de Pernambuco (UFPE) (SABINO; ROCHA, 2004).

Com a aprovação da Lei de Diretrizes e Bases da Educação Brasileira (LDB 9394/96) e a regulamentação do ensino superior, foi ampliada a abertura de novas instituições de ensino e cursos de graduação, aumentando, assim, o número de cursos superiores em secretariado. Atualmente, são oferecidos 149 cursos de graduação ou técnico em secretariado. Esse incremento no número de vagas nos cursos de secretariado repercutiu numa maior valorização da profissão, elevando o número de interessados na área e qualificando profissionais já atuantes.

3.1 O novo perfil do Profissional Secretário

No Brasil, a profissão de secretário executivo foi regulamentada pela lei 7.377, de 30/09/1985 e complementada pela lei 9.261, de 10/01/1996, enquadrando todos os profissionais, mesmo os registrados como auxiliar administrativo, assessor ou assistente que exerciam atividades de secretariado. Com essa adequação e com o desenvolvimento das empresas, tanto tecnológico quanto gerencial, esse profissional teve que se atualizar devido às novas competências exigidas. O artigo 4º da lei 7.377/85, define as atribuições do Secretário:

I - planejamento, organização e direção de serviços de secretaria; II - assistência e assessoramento direto a executivos; III - coleta de informações para a consecução de objetivos e metas de empresas; IV - redação de textos profissionais especializados, inclusive em idioma estrangeiro; V - interpretação e sintetização de textos e documentos; VI - taquigrafia de ditados, discursos, conferências, palestras de explanações, inclusive em idioma estrangeiro; VII - versão e tradução em idioma estrangeiro, para atender às necessidades de

comunicação da empresa; VIII - registro e distribuição de expedientes e outras tarefas correlatas; IX - orientação da avaliação e seleção da correspondência para fins de encaminhamento à chefia; X - conhecimentos protocolares. (BRASIL, 1996, p. 1)

Com o avanço das tecnologias e o ritmo acelerado do mercado atual, a postura do profissional secretário se tornou mais autônoma, proativa e intuitiva. A partir de então, esse profissional não somente deveria executar as funções rotineiras de escritório, mas passou também a fazer parte do nível estratégico de uma empresa. Dessa forma, o novo profissional secretário auxilia nas tomadas de decisões, age como porta-voz da empresa, organiza reuniões e eventos, além de estar apto para a função de intérprete, no caso de comunicação com empresas do exterior.

Segundo Carvalho (1998), o atual perfil do profissional secretário engloba características de assessor executivo, auxiliando o nível estratégico, administrando e organizando informações, assumindo responsabilidades sem necessidade de supervisão direta e tomando decisões. Ou seja, possuindo mais autonomia e iniciativa na resolução de problemas na organização.

O profissional secretário assume uma postura de liderança, trabalho em equipe, ética, confiabilidade, discrição, dinamismo e flexibilidade:

Hoje ele é assessor, assistente, agente facilitador e coordenador de informações. Como assessor o profissional de secretariado utiliza sua bagagem intelectual. Como assistente, utiliza as técnicas secretarias. Como agente facilitador é o elo entre empresa, clientes internos e externos. Como coordenador de informações, administra relacionamentos e conflitos. O profissional de secretariado trabalha para a organização e não só para o executivo. Conhece a filosofia, a cultura e o clima da empresa. É polivalente, tem formação eclética, investe no autoconhecimento e está sempre atento aos cursos de atualização existentes no mercado. Tem capacidade de se adaptar às mudanças. Eticamente, evita dualidades comportamentais, comunicando-se de forma rápida e eficaz. Tem noções de administração, planejamento, comunicação, psicologia, liderança, marketing, finanças, além de ser especialista nos conhecimentos de sua área. O curso específico de secretariado hoje é indispensável e cursos de atualização nas áreas generalistas. (D'ELIA, 2000, p. 1).

Ambos os autores reforçam a definição das novas características do atual perfil do secretário e a amplitude de suas responsabilidades junto ao executivo, revelando a importância deste profissional na organização. Devido a suas novas atribuições, são confiadas ao profissional secretário informações de extrema importância relacionadas à empresa e suas atividades. Por isso, este profissional deve seguir algumas normas de ética para manter o sigilo e a discrição.

De acordo com Medeiros e Hernandes (1999), ética profissional é definida por um conjunto de princípios que regem a conduta produtiva de qualquer profissional, dentre os quais destacam: honestidade no trabalho; lealdade para com a organização; formação de uma consciência profissional; execução do trabalho no mais alto nível de rendimento; respeito à dignidade da pessoa humana; segredo profissional; discrição no exercício da

profissão; prestação de contas ao superior imediato; observação das normas administrativas da organização; tratamento cortês e respeitoso a superiores, colegas e subordinados hierárquicos; apoio a esforços para aperfeiçoamento da profissão.

Consideram-se faltas na atividade profissional do secretário, dentre outras, o uso de informação e influências obtidas na posição para conseguir vantagens pessoais, conduta egoísta na transmissão de experiências e conhecimentos, recusa em prestar ajuda aos companheiros e uso de publicações indecorosas e inexatas.

A profissão de secretário está em constante desenvolvimento e a constituição desse novo perfil influencia sensivelmente tanto o campo acadêmico quanto a esfera organizacional pela necessidade de tornar acessíveis para o profissional secretário os conhecimentos e as habilidades para o desempenho das funções a ele atribuídas, bem como para consolidar posturas coerentes com essa nova configuração. Sua função e importância se adaptam a cada novo cenário empresarial e social, agregando mais valor a esse profissional, devido a sua maior autonomia, assessoria e especialização em diversas áreas.

4 REDAÇÃO TÉCNICA

Devido à globalização e à evolução tecnológica, o aprimoramento nos cursos de formação do secretário foi essencial para a realização de suas atividades. Esse profissional tem por atribuição gerenciar informações, logo, possuir habilidades de escrita acrescentam um diferencial em seu trabalho. Por isso, a redação técnica possui papel fundamental em sua instrução, pois ela define as características do texto empresarial, buscando maior eficiência no processo de comunicação escrita dos mais variados tipos de documentos que circulam no ambiente de trabalho do profissional secretário.

Como afirma Gold (2010), ao final dos anos 1970, houve a modernização de estilo e linguagem das correspondências empresariais. Um momento histórico devido ao novo contexto econômico em que o mercado mundial se tornava mais competitivo. Utilizadas como estratégia, as redações se tornaram mais objetivas. Focou-se na qualidade e fidelização dos clientes, dispensando os procedimentos e padrões utilizados no dia a dia. Com isso, os textos se tornaram mais enxutos, com linguagem mais clara e sem duplicidade de sentidos, buscando maior equivalência entre fatos e ações.

Segundo Duarte (2011), quando o interlocutor se depara com um Memorando, um Ofício ou um Comunicado no ambiente de trabalho, ele necessita que a informação esteja bem evidenciada e sem atropelos em sua compreensão. Por isso, a redação técnica deve reforçar características que tornam o texto o mais claro e objetivo possível: linguagem predominante denotativa, expressando o sentido literal da palavra ou expressão;

predomínio da função referencial da linguagem, fundamentada somente em dados concretos; eficácia da linguagem por meio da imparcialidade e da exatidão; utilização de um vocabulário preciso.

Como alerta Gold (2005) a circulação de documentos mal escritos em uma empresa, por mais simples que sejam, pode trazer vários problemas, como: leitura desmotivada – passam-se apenas os olhos para ver do que se trata, dispensando-se a leitura integral dos textos –; privilégio da comunicação oral, comprometendo a fidedignidade da mensagem original, ofuscando a clareza das informações principais e aumentando o desinteresse pelos prazos e metas; falta de credibilidade e transparência – uma mensagem ambígua, obscura e mal construída compromete muito a imagem da empresa perante clientes internos ou externos –; retrabalho, obrigando, muitas vezes o destinatário a refazer o que foi solicitado, pois não ficou claro ou não se compreendeu a mensagem original; conflitos constantes entre setores ou funcionários por interpretações erradas; ineficiência para novos negócios, pois a persuasão necessária para o texto é comprometida devido à falta de clareza e equívocos, resultando na perda de lucratividade.

Nos mercados atuais, o investimento em tecnologia e informatização não devem ser as únicas prioridades. A comunicação precisa ter a devida atenção: definir a objetividade e clareza nas informações, pois elas impulsionam a veracidade das mensagens e agilizam a tomada de decisão, essencial para a permanência da empresa no mercado e para o lucro. Como afirma Drucker (1954, p. 15), “os administradores têm de aprender a conhecer a linguagem; a entender o que as palavras são e o que elas significam. Talvez, mais importante de tudo, eles têm de adquirir respeito pela linguagem como o nosso dom e herança mais importante”.

3.1 Objetividade

Segundo Gold (2005), no texto empresarial nos anos 1980 ainda se observavam características do discurso político. Eram utilizadas construções prolixas, rebuscadas e um vocabulário sofisticado. Com o início da globalização de mercado e a influência do estilo americano, já a partir de 1985, os textos apresentavam mais praticidade, possuíam frases curtas e diretas e um vocabulário mais simples. Essa mudança mostra que a simplicidade e objetividade na escrita foram necessárias para esse dinâmico ambiente empresarial que se tornava ainda mais amplo a cada dia.

No entanto, a simplicidade textual moderna não empobrece o vocabulário e nem suprime as informações. É uma forma linguística em que o conteúdo da informação apresentado ao leitor possa ser compreendido mais facilmente. Segundo Ferreira (1999, p.

14): “O texto objetivo entra diretamente no assunto a ser tratado, sem estendê-lo com introduções inúteis.”

Existem algumas técnicas que são utilizadas para se atingir a objetividade. Elas são divididas em três etapas: identificar a ideia principal: “O que eu quero dizer ao destinatário?” Ao responder a essa pergunta identifica-se a ideia principal da mensagem, orientando para que o texto seja redigido com objetividade, do contrário a comunicação é ineficaz para o destinatário e também para a empresa como um todo, que pode sofrer consequências por uma comunicação não objetiva. Identificar as ideias secundárias: Após identificar a ideia principal, as que sobram são consideradas ideias secundárias, que podem ou não estar presentes no texto, pois não prejudicam sua eficácia. Identificar quais ideias interessam ser expressas e quais devem ser dispensadas: nessa fase é preciso ter a percepção de que todas as informações contidas no texto deverão ter uma função, excluindo o que for desnecessário para a compreensão da mensagem. (GOLD, 2005)

Utilizando as técnicas acima é possível redigir um texto objetivo, tornando sua compreensão mais fácil e eficaz, sem obstáculos para o receptor.

3.2 Concisão

De acordo com Gold (2005), com o novo cenário econômico, político e social as organizações sentiram a necessidade de mais agilidade na transmissão de informações, tornando os textos mais reduzidos e concisos. Para Bertho (2012, p.1), “ser conciso é dizer o necessário com o mínimo de palavras, sem prejudicar a clareza da frase. É ser objetivo e direto.” Ferreira (1999, p. 14) afirma que a concisão “consiste em dizer de forma direta e condensada o que se pretende, comunicando o essencial e eliminando tudo o que for desnecessário.”

A concisão implica em expressar uma ideia em poucas palavras, dispensando o vocabulário prolixo e impressionista, que dificulta a eficiência na compreensão de uma mensagem, mas sem torná-la empobrecida, e sim enxuta e condensada, de modo que as informações principais do texto sejam valorizadas.

3.3 Clareza

A facilidade de compreensão, aliada a uma melhor organização das ideias, é uma das características que imperam no texto empresarial moderno. Ao redigir um texto, o emissor sempre tem a ilusão de que o receptor irá entender de imediato a mensagem recebida, pois as ideias e o contexto são bem claros para ele.

Entretanto, para se obter o máximo de clareza possível é preciso que o texto se construa de tal maneira que o leitor, mesmo não familiarizado com o assunto, consiga compreender a mensagem. Por isso, quanto maior a nitidez, mais fácil será o entendimento.

Medeiros (2010) afirma que clareza consiste na expressão exata do pensamento. Não basta ser compreensível, é preciso ser evidente. Para que se obtenha clareza é necessário o uso de períodos curtos, diminuição da adjetivação, distanciamento dos circunlóquios, eliminação de frases ambíguas, entre outros. Para Ferreira (1999) um texto de fácil compreensão do leitor, possui a qualidade da clareza.

A reflexão é muito importante antes de se começar a escrever. Pois quanto maior a compreensão do assunto por parte do autor, mais clareza terá a mensagem escrita. Além disso, um escritor com um vasto vocabulário não precisa utilizar palavras difíceis para explicar determinado conteúdo. O excesso de linguagem técnica e rebuscada revela um texto superficial e ignora a compreensão do receptor. Por isso, a clareza é muito importante no texto empresarial, pois facilita a percepção da ideia principal do texto.

3.4 Coerência e unidade

Gold (2005) explica que em um texto coerente existe harmonia entre as palavras. Essa harmonia ocorre quando as palavras fazem sentido entre si e a mensagem se organiza na sequência com início, meio e fim. Para que haja essa harmonia entre as palavras é necessário o conhecimento do significado de cada uma. Isto é obtido através do hábito da leitura adequada, o que proporciona ainda o aumento do vocabulário do leitor.

Outro conceito de coerência:

A coerência está diretamente ligada à possibilidade de estabelecer um sentido para o texto, ou seja, ela é o que faz com que o texto faça sentido para os usuários, devendo, portanto, ser entendida como um princípio de interpretabilidade, ligada à inteligibilidade do texto numa situação de comunicação e à capacidade que o receptor tem para calcular o sentido deste texto. (KOCH, 2008, p. 21)

Muitas vezes, por falta de coerência textual, o interlocutor não consegue se expressar da forma correta, acarretando na incompreensão de sua mensagem. Assim começam os problemas muitos dos problemas gerados por dificuldades com a comunicação no ambiente organizacional.

3.4.1 Unidade

O conteúdo de um texto dotado de uma ideia central e que subordina as ideias secundárias é chamado de unidade. Alguns erros que prejudicam a unidade de um texto: excesso de pormenores, divagações inconvenientes, períodos muito extensos e a multiplicidade de sujeitos. Por isso, é importante não apresentar muitas informações em um mesmo parágrafo. Deve-se discorrer sobre uma ideia de cada vez, utilizando-as no momento adequado. Um texto com várias ideias pode deixar o leitor disperso, se distanciando do objetivo principal. Algumas técnicas para facilitar a unidade textual são: uso explícito do tópico frasal, seleção de pormenores, períodos curtos, utilizar as diferentes ideias em parágrafos diversos e usar frases de sentido completo. (MEDEIROS, 2010).

Na grade curricular da maioria dos cursos de graduação em secretariado também é incluída a disciplina de Língua Portuguesa, englobando a redação técnica ou se dividindo em disciplinas diferentes. Segundo o Portal do Secretariado Executivo, a disciplina de Língua Portuguesa visa ao egresso:

Reconhecer os efeitos de sentido produzidos nos textos, tendo em vista os aspectos semânticos, morfológicos e sintáticos, como componentes textuais. Elaborar e analisar textos como produtos de determinadas situações discursivas, a partir das estratégias linguísticas empregadas pelo produtor. Levantar, a partir da perspectiva teórica, questões referentes à semântica, a morfologia e a sintaxe e sua aplicabilidade na produção textual. Explicitar os recursos linguísticos, a modalidade oral e de que forma se apresentam na modalidade escrita. Abordar aspectos semânticos, estilísticos e discursivos dos textos do contexto profissional do Secretário Executivo. Aplicar os conhecimentos linguísticos, adquiridos no decorrer do curso, em produções textuais específicas da profissão de Secretário Executivo. Preparar o profissional Secretário Executivo para desempenhar com correção e eficiência todas as tarefas envolvendo a comunicação profissional. Reconhecer os efeitos de sentido produzidos nos textos pela seleção/emprego dos recursos coesivos, das construções sintáticas, pela escolha léxico-semântica. (PORTAL DO SECRETARIADO EXECUTIVO, 2014).

4 UTILIZAÇÃO DA REDAÇÃO TÉCNICA NO INSTITUTO FEDERAL DO PIAUÍ

Possuir o domínio linguístico para a produção e revisão de textos empresariais e oficiais é fundamental para se obter destaque no mundo empresarial. Isto agrega valor e conhecimentos indispensáveis para o atual perfil do profissional secretário. Relatórios, memorandos, atas, ofícios, dentre outros gêneros que circulam no ambiente de trabalho requerem do secretário habilidades de escrita. Por isso, a disciplina de Redação Técnica é exigida na grade curricular dos cursos de secretariado, seja em nível técnico ou superior, com vistas a otimizar a interpretação de textos técnicos.

A partir de questionário aplicado a quatro profissionais secretários lotados na Reitoria do IFPI, foi constatado que todos cursaram a disciplina de Redação Técnica em suas respectivas graduações, e que reconhecem a importância dessa disciplina como fator

determinante para a eficiência de suas atividades, além de conhecerem as características e ferramentas para a produção de textos técnicos.

Verificou-se, também, através de questionário, que existe um cargo de revisor de texto, lotado no gabinete da reitoria. Esse profissional se disponibilizou a responder um questionário sobre suas atividades, onde informa que cursou a disciplina de Redação Técnica em sua graduação (letras português) e reconhece a importância da disciplina como facilitadora na comunicação. Na Reitoria, é responsável pela redação e revisão de alguns gêneros de textos técnicos que circulam no gabinete do Reitor e aponta como aceitável a comunicação escrita em seu ambiente de trabalho, tendo como base as características textuais.

Esse profissional redige atas, editais, resoluções, portarias, ofícios e documentos em geral que precisem da assinatura do reitor. Além disso, o revisor redige ofícios, memorandos, despachos, portarias, entre outros gêneros que se fizerem necessários durante o expediente, incluindo documentos que os profissionais secretários utilizam no dia a dia, mesmo estes possuindo prática adquirida na disciplina de Redação Técnica.

Sabe-se que a atividade de revisão vai além da mecânica de correção gramatical dos textos. O revisor também realiza uma intervenção no texto a ser editado, aperfeiçoando-o e enriquecendo-o com novos vocábulos e verificando, também, a coerência, evitando que o texto se torne de difícil compreensão. A profissão de revisor não possui regulamentação própria e é incluída nas competências do profissional Jornalista ou graduado em Letras. A maioria destes profissionais atuam como *freelancers*, corrigindo trabalhos acadêmicos, textos jornalísticos, artigos de revistas, entre outros. Não possuem piso salarial devido à falta de regulamentação adequada para a profissão. Lemos (2014) explica sobre a atuação do revisor e a construção de sua profissão:

Assim como muitas profissões voltadas ao uso da linguagem, de modo geral, e da língua, de maneira particular, a prática profissional de revisar textos exige dedicação e estudo constantes, nas mais variadas áreas do conhecimento. Os profissionais dessa área lidam diariamente com um campo de atuação que ainda desconhece suas aptidões e, também, a responsabilidade que essa profissão demanda. Nessas condições, pode-se dizer que o exercício social de revisão de textos é um campo ainda em construção, pois necessita conquistar seu espaço no mercado de trabalho (LEMOS, 2014, p. 140).

Coelho Neto (2008) elenca as atribuições do revisor:

Revisar os originais aprovados para edição por: editoras, gráficas, agências de publicidade, autores, mestrados, doutorandos, preparadores de originais de quaisquer instituições etc. Revisar, se tiver experiência, traduções, cotejando-as com os originais. Revisar textos a serem disponibilizados na internet. Revisar livros já publicados, objetivando uma edição revista e/ou ampliada. Proceder quantas revisões forem acordadas com o cliente. (COELHO NETO, 2008, p. 62)

De acordo com o que foi exposto sobre as atribuições do revisor, percebe-se que o exercício de revisão de textos é um campo que ainda está em construção, pois falta a devida regulamentação e ampliação no mercado de trabalho.

Segundo o edital nº 21/2014, de 12 de março de 2014, para provimento de cargos técnicos-administrativos em educação do IFPI, foi ofertada uma vaga para revisor de texto com formação superior em Letras. Nesse mesmo edital também foram ofertadas vagas para secretário executivo. Isso é um indicativo de que a instituição se preocupa com a manutenção de um profissional para redação dos gêneros da redação técnica e de um profissional responsável pela revisão desses textos. Causa estranheza, portanto, que o profissional secretário também possua as mesmas atribuições em relação a redação e revisão de documentos do revisor e são ofertadas vagas para ambos os cargos neste concurso.

De acordo com as respostas dos profissionais secretários, observa-se que a maioria reconhece a importância da disciplina Redação Técnica. Todos eles informam que estudaram as características da redação técnica: objetividade, concisão, clareza e coerência através da disciplina de Redação Técnica em seus cursos de graduação e afirmam não sentir dificuldades na redação e revisão de textos técnicos. Todos os secretários questionados demonstram estar satisfeitos com a comunicação interna do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Piauí. Consideram boa a capacidade de interpretação dos textos técnicos da instituição, ressaltando que é de muita importância sua contínua melhoria. Informam também que a linguagem predominante no seu ambiente de trabalho é a escrita e a consideram como linguagem mais fidedigna que a linguagem oral.

A disciplina de Redação Técnica oferece ao aluno de Secretariado teoria e prática sobre as características de textos empresariais e, segundo os profissionais secretários lotados na reitoria do IFPI, todos cursaram a disciplina e se consideram aptos para a realização destes textos, reafirmando sua competência para com a atividade de produção textual.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

O profissional secretário é indispensável no auxílio ao nível estratégico de uma organização. Em seu novo perfil, ele é apto para as mais diversas tarefas que auxiliam a empresa de maneira mais significativa e especializada. Devido ao constante crescimento do mercado, o secretário deve sempre manter-se atualizado, expandindo cada vez mais suas habilidades e funções.

O uso da redação técnica e suas características é determinante para o sucesso de uma organização. O secretário, como principal intercessor do processo comunicativo, deve

dominar essas habilidades e incorporar os conhecimentos adquiridos através da disciplina de Redação Técnica em seu curso de formação.

Através desta pesquisa constatamos que o revisor, lotado no gabinete da reitoria do Instituto Federal do Piauí, é responsável pela redação e revisão de muitos textos que circulam no ambiente organizacional, sendo que essas atividades também são de competência do profissional secretário. Atividades essas atribuídas pela lei de regulamentação da profissão (lei 7.377/85 artigo 4º, incisos IV e V) e de conhecimento especializado por todos os secretários da instituição, através da disciplina de Redação Técnica.

A habilidade textual do secretário deve ser incentivada e aprimorada para a produção eficiente dos textos técnicos, atribuindo valor às suas atividades e à disciplina de Redação Técnica. Trabalhar em conjunto com o profissional revisor pode acrescentar e agregar mais conhecimento ao profissional secretário, realizando um intercâmbio de informações e cooperatividade entre as duas funções.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ALCÂNTARA, Lisandra. **A origem da profissão de secretária**. 28 de Agosto de 2012. Disponível em: <https://www.portaleducacao.com.br/conteudo/artigos/educacao/secretariado-origem-e-evolucao/20935> Acesso em 23/02/2018.

BERTHO, Paula. **A concisão textual**. 15 abril. 2012. Disponível em: <https://paulaberto.wordpress.com/2012/04/15/a-concisao/> Acesso em 26/02/2016.

BRASIL. Lei n.7.377, de 30 de setembro de 1985. **Dispõe sobre o exercício da profissão de secretário e dá outras providências**. Brasília, DF, 1985.

_____. Lei n. 9261, de 10 de janeiro de 1996. **Altera a redação dos incisos I e II do art. 2º, o caput do art. 3º, o inciso VI do art. 4º e o parágrafo único do art. 6º da Lei nº 7.377, de 30 de setembro de 1985**. Brasília, DF, 1996.

CARVALHO, Antônio Pires de. **Manual do Secretario Executivo**. São Paulo: D' Livros Editora, 1998.

COELHO NETO, A. **Além da revisão: critérios para revisão textual**. Brasília: Senac-DF, 2008.

D'ELIA, M. E. S. **Perfil Atual do Profissional Secretário**. Fenassec. 2000. Acesso em 29 de novembro de 2017. Disponível em: http://www.fenassec.com.br/site/c_artigos_perfil_atual_profissional_secretariado.html

DRUCKER, P. **The Practice of Management**. Rio de Janeiro: Fundo de Cultura, 1954.

DUARTE, Silvia Maria Silva. **Redação Técnica e Redação Literária**. 2011. Disponível em: <http://portugues.uol.com.br/redacao/redacao-tecnica-redacao-literaria.html> Acesso em 30/11/2017.

DURANTE, Daniela Giaretta; SANTOS, Maria Elisabete Mariano dos. **Profissão secretarial: enfoque na atuação estratégica**. 23ª Semana Acadêmica de Secretariado Executivo, Unioeste (Campus Toledo), Paraná, novembro de 2010.

EDITAL. edital nº 21/2014. **Para provimento de cargos técnico – administrativos em educação do IFPI**. 12 de março de 2014.

FERREIRA, Mauro. **Redação comercial e administrativa**. São Paulo, FTD, 1999.

GIL, Antônio Carlos. **Gestão de pessoas: enfoque nos papéis profissionais**. São Paulo: Atlas, 2001.

GOLD, Miriam. **Redação Empresarial: escrevendo com sucesso na era da globalização**. 3. Ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2005.

_____. **Redação Empresarial**. 4. ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2010.

KOCH, I. G. V. **O texto e a construção dos sentidos**. 9. ed. 1ª reimpressão. São Paulo: Contexto, 2008.

MARCHIORI, Marlene. **Faces da cultura e da comunicação organizacional**. São Caetano do Sul: Difusão, 2006.

MEDEIROS, João Bosco; HERNANDES, Sonia. **Manual da Secretária Lei n. 9.261/96**. 7 ed. São Paulo: Atlas, 1999

_____. **Redação Empresarial**. 7. ed. São Paulo: Atlas, 2010.

NONATO JUNIOR, R. **Epistemologia e teoria do conhecimento em secretariado executivo: a fundação das Ciências da Assessoria**. Fortaleza: Expressão Gráfica, 2009.

PIMENTA, Maria Alzira. **Comunicação Empresarial**. 6. ed. Campinas – SP: Alínea, 2009.

PORTAL DO SECRETARIADO. 2014. Disponível em:
<http://www.portaldosecretariado.com.br/?page=DisciplinasObjetivos>. Acesso em 30 de novembro de 2017.

SABINO, Rosimeri Ferraz; ROCHA, Fabio Gomes. **Secretariado: do escriba ao web writer**. A história, a evolução e as novas competências do Secretariado do 3º Milênio. Rio de Janeiro: Brasport, 2004. p.166.

THAYER, Lee O. **Comunicação: fundamentos e sistemas na organização, na administração e nas relações interpessoais**. São Paulo: Atlas, 1976.

**QUESTIONÁRIO PARA ARTIGO: A UTILIZAÇÃO DA REDAÇÃO TÉCNICA
PELOS PROFISSIONAIS SECRETÁRIOS DO INSTITUTO FEDERAL DO
PIAUÍ**

Nome:

Cargo:

Setor onde trabalha:

Instituição onde concluiu o curso de secretariado:

I. A IMPORTÂNCIA DA REDAÇÃO TÉCNICA

1. Você cursou a disciplina de Redação Técnica em sua graduação?

() Sim () Não

2. Você utiliza o que aprendeu dessa disciplina nas suas atividades do trabalho?

() Sim () Não

3. Você considera importante que a disciplina de redação técnica seja melhor aplicada no curso de Secretariado?

() Sim () Não

4. Você considera que a disciplina de Redação Técnica deva ser ensinada em qualquer graduação?

() Sim () Não

5. Você é responsável pela redação de documentos que circulam em seu ambiente de trabalho ou existe outro setor ou função exclusiva para isso?

() Sim () Não

Se existe outro setor ou função responsável pela redação de documentos, informe o nome do setor:

II. O MODERNO TEXTO EMPRESARIAL

1. Como você avalia a comunicação interna no IFPI?

() Ótima () Boa () Regular () Ruim () Péssima

Justifique:

2. Qual a modalidade de comunicação interna predominante em seu ambiente de trabalho?

() Oral () Escrita, através de memorandos e correio eletrônico

3. Você considera que os textos que circulam em seu ambiente de trabalho são eficientes no sentido de possibilitarem boa interpretação?

() Sim () Não

4. Você considera a linguagem oral mais fidedigna que a linguagem escrita?

() Sim () Não

5. Você conhece as características textuais: objetividade, concisão, clareza e coerência?

() Sim () Não

6. Você estudou sobre essas características na disciplina de redação técnica em sua graduação?

() Sim () Não

III. DIFICULDADES QUANTO A REDAÇÃO TÉCNICA NO EXERCÍCIO DA PROFISSÃO

1. Você sente dificuldade ao redigir documentos?

() Sim () Não

2. Você sente dificuldade na interpretação dos documentos que circulam no seu ambiente de trabalho?

() Sim () Não

3. Em seu ambiente de trabalho surgem muitos casos de conflitos gerados por uma comunicação ineficiente?

() Sim () Não

Exemplifique

4. Você já teve que fazer um retrabalho devido a alguma mensagem ter sido mal elaborada?

() Sim () Não

QUESTIONÁRIO PARA ARTIGO: A UTILIZAÇÃO DA REDAÇÃO TÉCNICA PELOS PROFISSIONAIS SECRETÁRIOS DO INSTITUTO FEDERAL DO PIAUÍ (REVISOR)

Nome:

Cargo:

Setor onde trabalha:

Formação:

1. Você cursou a disciplina de Redação Técnica em sua graduação?

() Sim () Não

2. Você utiliza o que aprendeu nessa disciplina em suas atividades de trabalho?

() Sim () Não

3. Você considera que a disciplina de Redação Técnica deva ser ensinada em qualquer graduação?

() Sim () Não

4. Você é responsável pela redação de documentos que circulam em seu ambiente de trabalho ou existe outro setor ou função exclusiva para isso?

() Sim () Não

5. Se existe outro setor ou função responsável pela redação de documentos, informe o nome do setor:

6. Marque com um “X”, os tipos de textos ou documentos que você redige ou corrige em seu ambiente de trabalho.

() Atas

() Memorandos

() Ofícios

() Portarias

() Avisos

- ☐ Conteúdo do Website do IFPI
- ☐ Conteúdo de alguma rede social do IFPI
- ☐ Correspondências
- ☐ Outros

7. Você conhece as características textuais: objetividade, concisão, clareza e coerência?

- ☐ Sim ☐ Não

8. Descreva as atribuições do seu cargo, suas atividades no ambiente de trabalho:

9. Você corrige ou elabora textos (memorandos, circulares, atas, avisos, etc.) que seus colegas secretários utilizam?

- ☐ Sim ☐ Não

10. Existe outro funcionário que lhe auxilie em suas atividades de trabalho?

- ☐ Sim ☐ Não

11. Você sente dificuldade na interpretação dos documentos que circulam no seu ambiente de trabalho?

- ☐ Sim ☐ Não

12. Em seu ambiente de trabalho surgem muitos casos de conflitos gerados por uma comunicação ineficiente?

- ☐ Sim ☐ Não

Exemplifique:

13. Como você avalia a comunicação escrita em seu ambiente de trabalho, tendo como base as características textuais: objetividade, concisão, clareza, coerência e unidade?

- ☐ Péssima
- ☐ Ruim
- ☐ Aceitável
- ☐ Boa
- ☐ Ótima

14. Você é responsável pela redação de documentos de quais setores do seu ambiente de trabalho?

