O TEXTO OFICIAL: ASPECTOS GERAIS E INTERPRETAÇÕES

Nilce Vieira Campos FERREIRA (FAZU)¹

RESUMO: Este artigo concebe gêneros como “*forma de ação social*” (Miller, 1984) e a comunicação escrita oficial como unidade lingüística perceptível, tomada pelos usuários em situações de interação comunicativa específica, numa função reconhecível e reconhecida, independentemente da extensão (Travaglia, 1996). Como ilustração, apresenta uma análise do gênero ofício; discute estratégias de construção textual e discursiva. Confere às teorias defendidas por Bakhtin (1992), e Marcuschi (2002), a consideração do gênero como um sistema complexo relacionado no contexto profissional, cuja funcionalidade determina um conjunto discursivo que o atualiza a cada vez que é (re)utilizado em uma nova situação de interação comunicativa.

Palavras-chave: Redação Oficial. Estrutura textual. Ofício.

ABSTRACT: This study refers to genres as “means of social action” (1984) and the official written communication as a perceptive linguistic unit considered by the user in situations of specific communicative interaction, in a recognizable and recognized function, independent of the extension (Travaglia, 1996). It presents and analyzes official letters and discusses strategies in text and discursive production. It gives the theories defended by Bakhtin (1992) and Marchuschi (2002), the consideration of generation of genre as a complete system related to professional context in which functionality determines a discourse set which is continually updated every time it is (re) used in a new situation of communicative interaction.

Key-words: Official writing. Text structure. Official letter.

1. Introdução

A materialização do texto se dá em gênero textual e discursivo, segundo as formas e o modo em que se dá no contexto social. O conhecimento e o domínio de um gênero textual não implica o domínio de uma forma lingüística e sim uma forma de realizar lingüisticamente objetivos específicos em situações sociais particulares, como diz Bronckart (1999), “a apropriação dos gêneros é um mecanismo fundamental de socialização, de inserção prática nas atividades comunicativas humanas”, isso permite considerar os gêneros textuais, em certos contextos, como formas de legitimação discursiva, numa relação sócio-histórica com formas de produção que lhes dão sustentação, além da justificativa individual. (Marchuschi, 2002)

Ao *locutor* liga-se o interlocutor, aquele a quem se dirige a *enunciação* e que nela toma parte. Esta correspondência é aclarada se pensarmos que comunicar não é só tornar comum uma significação, mas é também colocar em sincronização/harmonia duas intenções comunicativas. Assim sendo, esta correlação institui-se igualmente pelo fato de o discurso do *locutor* espelhar um cálculo de interpretação a ser levada a efeito pelo interlocutor nesse mesmo discurso.

Marcuschi (2002) diz que gêneros textuais podem ser entendidos como sistemas discursivos complexos, socialmente construídos pela linguagem, com padrões de organização facilmente identificáveis, e configurados pelo contexto sócio-histórico que engendra as atividades comunicativas. O autor coloca que temos dois conhecimentos específicos de modelo textual: a) um conhecimento fundado em características textuais - aspectos léxicos, prosódicos, sintáticos e outros; b) conhecimento de modelos funcionais – que dizem respeito à função para a qual se destina o texto e considerando aspectos discursivos, sócio-culturais; rotinas em sentido estrito. É nessa visão de funcionalidade que nos interessa analisar o gênero ofício, uma vez que nos parece que a função supera a forma na determinação do gênero. Pode-se dizer que não existe propriamente um “*padrão oficial de linguagem*”; o que há é o uso do padrão culto nos atos e comunicações oficiais. É claro que haverá preferência pelo uso de determinadas expressões, ou será obedecida certa tradição no emprego das formas textuais, mas isso não implica, necessariamente, que se consagre a utilização de uma forma.

¹ Professora de Redação Comercial e Oficial das Faculdades Associadas de Uberaba – FAZU. E-mail: nilcevieira@hotmail.com

A necessidade de empregar determinado nível de linguagem nos atos e expedientes oficiais decorre, de um lado, do próprio caráter público desses atos e comunicações; de outro, de sua finalidade. Os atos oficiais, aqui entendidos como atos de caráter normativo, ou estabelecem regras para a conduta dos cidadãos, ou regulam o funcionamento dos órgãos públicos, o que só é alcançado se em sua elaboração for empregada a linguagem adequada. O mesmo se dá com os expedientes oficiais, cuja finalidade precípua é a de informar com clareza e objetividade. As comunicações que partem dos órgãos públicos devem ser compreendidas por todo e qualquer cidadão brasileiro. Para atingir esse objetivo, há que evitar o uso de uma linguagem restrita a determinados grupos. (Manual da Presidência da República (2002, p.5), isso confere com o que diz Bhatia (1993) “O gênero é um evento comunicativo socioculturalmente dependente e é tido como efetivo na medida em que assegura o sucesso pragmático nos negócios ou outros contextos profissionais em que é usado.”

Um ponto de partida para análise que nos pareceu importante foi a delimitação da noção de gênero. Conforme definição apresentada pelos Parâmetros Curriculares Nacionais, volume 2 - Língua Portuguesa (MEC, 1997), p. 26, em que encontramos: “todo texto se organiza dentro de um determinado gênero. Os vários gêneros existentes, por sua vez, constituem formas relativamente estáveis de enunciados, disponíveis na cultura, caracterizados por três elementos: conteúdo temático, estilo e construção composicional. Pode-se ainda afirmar que a noção de gêneros refere-se a 'famílias' de textos que compartilham algumas características comuns, embora heterogêneas, como visão geral da ação à qual o texto se articula, tipo de suporte comunicativo, extensão, grau de literariedade, por exemplo, existindo em número quase ilimitado.”

Nessa proposta, o gênero foi entendido como um modo particular de produção e consumo social, isto é, uma forma de realizar linguisticamente objetivos específicos em situações sociais particulares, como diz Bronckart (1999) “ a apropriação dos gêneros é um mecanismo fundamental de socialização, de inserção prática nas atividades comunicativas humanas”.

O texto é visto como profere Travaglia (1996), uma unidade lingüística concreta, perceptível por um dos sentidos, que é tomada pelos usuários da língua (falante, escritor / ouvinte, leitor), em uma situação de interação comunicativa específica, como uma unidade de sentido e preenchendo uma função comunicativa reconhecível e reconhecida, independentemente de sua extensão, ou seja, é preciso considerar um funcionamento discursivo que o atualiza em diversos sentidos a cada vez que é (re)utilizado em uma nova situação de interação comunicativa, o que faz com que não possa ser visto como um produto definitivamente estabelecido de maneira única.

Buscando compreender e especificar as características essenciais à redação oficial dos usuários, foi explorado o universo e os aspectos inerentes a essa comunicação escrita para, a partir daí, discorrer a respeito de aspectos gerais de modo a apontar normas de elaboração das comunicações oficiais e, ainda feições relacionadas diretamente com o texto como o tipo de linguagem, impessoalidade, formalidade, correção e harmonia, vigor e ênfase, que são apresentados de modo a possibilitar uma visão de aspectos funcionais e pragmáticos do gênero ofício.

2. Interpretações contextuais

A organização textual junta num só objeto, questões de forma e de sentido. A tessitura epistolar pode ser compreendida ao se ponderar as articulações que se constituem entre as formas lingüísticas empregadas em determinada tipologia textual e as formas socialmente estabelecidas para se expressar em uma determinada língua, ou como diz Bakhtin (1992), os gêneros do discurso. Essas formas relativamente estáveis de se expressar em uma língua são socialmente construídas, constituindo a redação de documentos oficiais uma delas.

Procuramos contextualizar a questão da enunciação na comunicação oficial. Partimos do princípio que a teoria da enunciação teve como precursor Bakhtin (1992), quando concebe a língua como um produto sócio-histórico, como forma de interação social realizada por meio de proposições, e a linguagem é vista como ação e não um mero instrumento de comunicação. Bakhtin chama a atenção para o fato de que a verdadeira substância da língua não é constituída por um sistema abstrato de formas lingüísticas, mas pelo fenômeno social da interação verbal, realizada através da enunciação ou das enunciações: “a interação verbal constitui, assim, a realidade fundamental da língua”. O autor lembra ainda que a enunciação é de natureza social e argumenta que toda a palavra comporta duas faces, sendo determinada tanto pelo fato de que procede de alguém, como pelo fato de que se dirige para alguém. Nesse sentido, constitui justamente o produto da interação do locutor e do ouvinte, isto é, toda a palavra serve de expressão de um em relação ao outro.

Bakhtin (1992) instaura o dialogismo como princípio constitutivo da linguagem e condição de sentido do discurso: “A língua constitui um processo de evolução ininterrupto, que se realiza através da interação verbal dos locutores”. O outro está sempre presente nas formulações do autor e tem tanto a função de quem recebe como também de quem permite ao locutor perceber o seu próprio enunciado. Os outros não são ouvintes passivos, mas participantes ativos da comunicação verbal. Logo de início, o locutor espera deles uma resposta, uma compreensão responsiva ativa e o elabora para ir ao encontro dessa resposta. O índice substancial, constitutivo do enunciado é o fato de dirigir-se a alguém e voltar-se para o destinatário, segundo o autor. O interlocutor é constitutivo do próprio ato de produção da linguagem; é co-enunciador do texto e não um mero decodificador de mensagens, desempenhando papel fundamental na constituição do significado e na produção.

Bakhtin (1992) definiu gêneros como “tipos relativamente estáveis de enunciados”. Para o autor, os diversos gêneros constituídos na sociedade são, apesar da sua relativa estabilidade, estruturados em torno de três aspectos caracterizadores dos gêneros em geral: a seleção de temas (conteúdo); a escolha dos recursos lingüísticos (estilo); e as formas de organização textual (construção composicional). Além disso, Bakhtin admite que há gêneros mais “padronizados e estereotipados” e gêneros “mais maleáveis, mais plásticos e mais criativos”. O gênero ofício encontra-se no que Bakhtin chamou de gêneros mais “padronizados e estereotipados”.

Isso significa que há gêneros produzidos em situações muito formais e que seguem convenções mais rigorosas de produção como as seguidas na comunicação oficial que várias comunidades lingüísticas desenvolvem para uso diário, constituindo mais um modelo social, já que ao mencionarmos ofício numa dada instituição todos indivíduos que ali estão identificarão um contorno característico de interagir entre pessoas ou outros órgãos. A partir dessa visão, ele começa a se voltar para o conceito de gênero, pois acredita que o conhecimento do gênero, do qual depende de conhecimentos além daqueles relevantes ao próprio texto, é uma ferramenta primordial para quem trabalha com textos no ambiente escolar ou profissional.

Um ponto interessante de união do gênero ao seu envolvimento social é que não se pode tratar o gênero de discurso independentemente de sua realidade social e de sua relação com as atividades humanas, já que é a partir da questão relativa à inserção de variedade de seqüências tipológicas nas comunicações oficiais em que predominam descrições e exposições, é que poderemos localizar um dado gênero textual num contexto situacional. (Bhatia, 1994).

Inspirado em vários campos de estudo, Swales (1990) também formula a sua própria definição de gênero: “O gênero é constituído de uma classe de eventos comunicativos, cujos membros compartilham um conjunto de propósitos comunicativos” (Swales 1990). Nessa concepção de gênero, o primeiro elemento que o caracteriza é a idéia de classe. O reconhecimento de um gênero inclui a análise do contexto de uso, ou seja, o reconhecimento de onde e quando o gênero é praticado; a identificação dos interlocutores, isto é, as intenções e propósitos do emissor e a quem pode se destinar um dado gênero; a escolha da forma mais adequada de codificar lingüisticamente as informações; a análise de características textuais e lingüísticas que são típicas de cada gênero.

Para Swales (1990), a seqüência textual corresponde à constituição estrutural interna do texto, e este pode apresentar na sua estrutura várias seqüências ou tipos textuais como a narração, a descrição, a dissertação ou argumentação e a injunção. No ofício, esses tipos se alternam, já que há a descrição, o detalhamento de processos, há narração de fatos e argumentação necessária ao realizar de determinados trabalhos. Mesmo a injunção aparece como uma seqüência ou tipo textual em que se incita a realização de uma ação por parte do interlocutor, orientando-o e aconselhando-o como fazer a ação.

Comunidade discursiva é constituída, para Swales (1990), de pessoas que se agrupam em torno de propósitos comunicativos comuns e que usam determinados gêneros textuais para alcançar esses propósitos. São exemplos de comunidades dessas discursivas professores e alunos, comerciantes, funcionários públicos entre outras. Os interlocutores são os participantes da ação comunicativa, que interagem na conversação face-a-face ou através do texto escrito. São o falante e o ouvinte, ou o escritor e o leitor. Como contextos sociointeracionais Swales (1990) diz que são situações de uso da linguagem verbal em que as pessoas participam cotidianamente com os mais variados propósitos, no ambiente profissional, nas instituições públicas e privadas.

As definições são muito mais operacionais do que formais. Assim, neste estudo, para a noção de *tipo textual* predomina a identificação de seqüências lingüísticas como norteadora; e para a noção de *gênero textual* predominam os critérios de padrões comunicativos, ações, propósitos e inserção sócio-histórica. No caso dos domínios discursivos não lidamos propriamente com textos e sim com formações históricas e

sociais que originam os discursos. Como ponto de partida, consideramos os gêneros não são entidades formais, mas sim entidades comunicativas em que predominam os aspectos relativos a *funções, propósitos, ações* e *conteúdos*. Neste sentido, pode-se dizer que a tipicidade de um gênero vem de suas características funcionais e organização retórica, como formas verbais de ação social estabilizadas e recorrentes em textos situados em comunidades de práticas em domínios discursivos específicos. Assim os gêneros se tornam propriedades inalienáveis dos textos empíricos e servem de guia para os interlocutores, dando inteligibilidade às ações retóricas. (MARCHUSI, 2002).

3. Características formais e lingüísticas

Bronckart (1999) afirma que qualquer espécie de texto pode ser designada em termos de gênero e que, portanto, todo exemplar de texto observável pode ser considerado como pertencente a um determinado gênero. Para ele, todo texto se organiza em forma de uma ação social.

Para identificar ou compreender melhor o gênero ofício é necessário visualizar que ele é um tipo de texto que se caracteriza por exercer uma função social específica. Estas funções sociais embora sejam “pressentidas” e vivenciadas quase sempre não são de fácil explicitação, pela possibilidade de mudanças e usos influenciados pelo emprego que exercem. Encontra-se vinculado ao conceito de que correspondência é um gênero identificável pela função social de permitir a troca de informações entre pessoas e/ou instituições e a interação por meio de um veículo específico que sobrepuja limitações de tempo e espaço, proposto por Travaglia, 1992.

O ofício é um texto proveniente de uma autoridade; é um instrumento do comunicação do serviço público, portanto de autoridade a autoridade ou desta para outra. Consiste em qualquer comunicação de assunto de ordem administrativa ou estabelecimento de uma ordem. Ocorre nas relações oficiais e nas comunicações do serviço público; entre órgãos públicos ou destes para particulares. Os atos de fala são constituídos por verbos performativos: encaminhamos; solicitamos; pedimos e outros. Apresenta caráter público e só deve ser expedido por órgão da administração pública.

Neste estudo, a principal finalidade foi analisar ofícios emitidos por um setor público no município de Uberaba-MG, levando em consideração a linguagem, o formato e as normas pré-definidas pelo Manual da Presidência da República (2002)..

Objetivou-se conhecer na prática a elaboração de uma correspondência oficial dentro de um órgão público municipal e então, detectar verificar o emprego dos padrões de linguagem, forma, estrutura e padronização, em especial do documento ofício. Os princípios seguidos foram a normatização desse tipo de correspondência preconizados pelo Manual da Presidência da República, confrontando-os com os demais autores da referência bibliográfica, tendo sempre em mente que “*redação oficial é a maneira pela qual o Poder Público redige atos normativos e comunicações*”. E ainda que “*A redação oficial deve caracterizar-se pela impessoalidade, uso do padrão culto de linguagem, clareza, concisão, formalidade e uniformidade. Fundamentalmente esses atributos decorrem da Constituição, que dispõe, no artigo 37: ‘A administração pública direta, indireta ou fundacional, de qualquer dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios obedecerá aos princípios de legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência ...’*”. (Manual da Presidência da República, p. 4). Na realidade, consoante com Bhatia (1993) “todo gênero é uma instância de uma bem sucedida comunicação usando conhecimento de base lingüística e discursiva convencionalizada.”

Partimos do conceito de que “*Redação oficial é o meio pelo qual se procura estabelecer relações de serviço na administração pública.*” (Medeiros 2000:249). E que “*ofício é texto proveniente de uma autoridade, que consiste em comunicação de qualquer assunto de ordem administrativa, ou estabelecimento de uma ordem;...apresentar caráter público e só pode ser expedido por órgão da administração pública, como uma secretaria, um ministério, uma prefeitura e outros. O destinatário pode ser órgão público ou um cidadão particular.*” (Medeiros 2000:315)

Encontramos ainda que “*correspondência oficial é o conjunto de normas regedoras das comunicações escritas, internas e externas, das repartições públicas*” (Beltrão e Beltrão 2004:79), o que equivale dizer que estabelece uma relação sócio-histórica com fontes de produção que lhe dão sustentação além da justificativa individual.

O ofício segue algumas normas que podem ser conferidas no Manual de redação da Presidência da República (2002, p. 5), como a necessidade de empregar determinado nível de linguagem nos atos e expedientes oficiais que decorre, de um lado, do próprio caráter público desses atos e comunicações; de outro, de sua finalidade, pois tais comunicações, em sua maioria, informam regras normas, ou assuntos que

são de interesse para os cidadãos, relacionados diretamente aos seus direitos. Uma comunicação eficaz só é alcançada se em sua elaboração for empregada a linguagem adequada, mantendo a sua função intrínseca, que é a de informar com clareza e objetividade. Para tanto, as comunicações que partem dos órgãos públicos devem ser compreendidas por todo e qualquer cidadão. Para atingir esse objetivo, deve-se evitar o uso de uma linguagem restrita a determinados grupos, pois um texto marcado por expressões de circulação restrita, como gírias, os regionalismos vocabulares ou o jargão técnico, tem sua compreensão dificultada. É preciso sempre lembrar que a língua escrita tem maior vocação para permanência, e vale-se apenas de si mesma para comunicar.

A redação oficial é apresentada como “maneira pela qual o Poder Público redige atos normativos e comunicações.” (Manual de Redação da Presidência da República, 2002, p. 4). Esse conceito pode ser ampliado ao se ver a escrita oficial como um meio de se estabelecer relações no Poder Público e para isso, é necessário que se estabeleçam regras e normas que irão reger tais relações, consoante com Beltrão (2004) que vê a correspondência oficial como “o conjunto de normas regedoras das comunicações escritas, internas e externas, de repartições públicas.”

Na mesma obra, o autor afirma que quanto a natureza a correspondência pode classificar-se como: a) secreta: documentos ou informações que exijam absoluto sigilo; b) confidencial: informações de caráter pessoal ou assunto cujo conhecimento deve ficar o mais restrito possível; c) reservada: cujo resguardo seja restrito ou transitório; d) ostensiva ou ordinária: não está presente nas classes anteriores e cuja divulgação não prejudica a administração pública. Beltrão (2004) ainda propõe outra maneira abrangente de classificar a correspondência: a) quanto a natureza: normal e urgente; b) quanto ao caráter: ordinária, reservada, confidencial; c) quanto a via de transmissão: comum, aérea, telegráfica, por rádio, por fax; d) quanto a espécie: ato normativo (decreto, portaria, instrução, ordem de serviço e outros), correspondência externa, correspondência interna e interdepartamental.

A correspondência oficial está regulamentada, no território nacional, por diversos atos, datados desde o período imperial, um deles é a Instrução Normativa nº. 133, de 02-03-1982, do Departamento Administrativo do Serviço Público - DASP. Em 1991, a Presidência da República criou uma comissão com o intuito de uniformizar e simplificar as normas de redação de atos e comunicações oficiais. Então, a partir do trabalho dessa comissão, em 1992, foi elaborado o Manual de Redação da Presidência da República; e a partir daí surgiu a Instrução Normativa nº. 4, de 6 de Março de 1992. Beltrão (2004) coloca que “nos estados e municípios a estrutura é mais ou menos a mesma, bem como nas repartições públicas ou órgãos componentes dos poderes legislativo e judiciário.”

Por outro lado, redação oficial, segundo Medeiros (2000), “é o meio pelo qual se procura estabelecer relações de serviço na administração pública.” Medeiros diz ainda que: A redação oficial tem como objetivo racionalizar o trabalho e diminuir o custo. Por isso, procura disciplinar o uso de expressões e fórmulas, aconselhando determinados fechos em lugar de outros que se apresentam demasiadamente prolixos e melosos.

Medeiros (1999), também considera a correspondência oficial como uma redação técnica, devido à preocupação com a objetividade e a precisão da comunicação. Para ele a linguagem desse tipo de redação deve assumir um caráter pragmático, utilitário, o que confere com os dizeres de Marchusi (2002) “já se tornou um consenso que o trabalho com os gêneros no ensino de língua é relevante, de modo particular em relação à produção textual. Tudo indica que com base nos gêneros pode-se desenvolver um trabalho de produção textual com materiais que efetivamente circulam na sociedade.”

Entendemos que a construção de uma comunicação oficial não se reduz a uma mera técnica, a simples mobilização de regras e normas fornecidas pelos manuais de redação ou aprendidas no desempenho da atividade profissional. É no interior do próprio processo discursivo, por meio de múltiplas operações articuladas pelos processos da própria linguagem, que a mensagem é construída antecipadamente, como diz Marchusi (2002): “na formulação de um gênero há aspectos estilísticos, estruturais, sintáticos e escolhas léxicas bastante claras ... desde que tenhamos uma experiência social anterior sobre eles, não será difícil reproduzi-los, o que permite postular que a formulação textual é relativamente formulaica ou até mesmo estereotípica.”

Não se pode, contudo, confundir simplicidade com pobreza de expressão ao se redigir uma redação oficial. Certas palavras e expressões aparecerão com certa frequência, todavia, os jargões burocráticos, assim como qualquer jargão, devem ser evitados, pois possuem uma compreensão limitada. Com isso, “não existe propriamente um padrão oficial de linguagem; o que há é o uso do padrão culto nos atos e comunicações oficiais.” (Manual de Redação da Presidência da República, 2002, P. 5). Ora, os gêneros como entidades concretas empiricamente realizadas, apresentam-se com forma e conteúdos próprios e situam-se

em contextos de uso localizados definidos por comunidades lingüísticas com práticas sociais e normas comuns. (Marchusi, 2002)

Ao redigir uma comunicação oficial é preciso considerar a formalidade e a padronização. A formalidade não se destina apenas ao cuidado com o uso dos pronomes de tratamento, diz respeito também, à delicadeza e à cortesia no emprego das palavras, enquanto a padronização estabelece características da redação e da apresentação dos textos que irão uniformizar as comunicações oficiais.

Impessoalidade decorre da ausência de impressões individuais do emissor, do receptor e, ainda do caráter impessoal do assunto tratado na mensagem. Para Ferreira (1999), impessoal é o que não se refere ou não se dirige a uma pessoa em particular, mas às pessoas em geral. "A redação oficial deve ser isenta da interferência; da individualidade que a elabora."

A impessoalidade depende de elementos como a concisão, a clareza e a objetividade. Adjetivação, palavras supérfluas, repetição de termos e idéias comprometem a concisão de um texto; o princípio é pautar-se pela economia lingüística. De acordo com o Manual de Redação da Presidência da República (2002, p. 6), "conciso é o texto que consegue transmitir um máximo de informações com um mínimo de palavras."

De outro lado, a clareza, característica de um texto, diretamente ligada ao código, possibilita imediata compreensão da mensagem pelo leitor. Medeiros (1999) mostra clareza como a expressão exata do pensamento. É imprescindível valer-se de alguns cuidados especiais, como escolher bem as palavras a serem empregadas, evitar adjetivos, advérbios e períodos muito longos; desenvolver o raciocínio passo a passo, ligar adequadamente as idéias e optar por uma linguagem usual. Por outro lado, atualmente, cada dia mais os indivíduos tornam-se igualmente seletivos quanto ao número e tamanho das informações que chegam até eles. Segundo Medeiros (1999), "para escrever bem, é preciso escrever apenas as palavras necessárias; encerrar um pensamento com o menor número de palavras possível."

Destaca-se ainda, a necessidade de qualidades como a correção e a harmonia. A correção refere-se a obediência à gramática e está intimamente ligada ao estudo da sintaxe, concordância, regência verbal e nominal, colocação pronominal e colocação dos termos na oração. Enquanto a harmonia trata, de acordo com do ajustamento eufônico das palavras na frase e das frases no conjunto. Medeiros (1999, p. 97) ressalta que a harmonia "é o resultado de um encadeamento de sons que provém da escolha inteligente das palavras e da distribuição dos termos na oração." Para ele, o uso de frases diretas e o cuidado com efeitos como a cacofonia, o eco e o hiato são medidas eficazes contra a ausência de harmonia.

A necessidade de empregar determinado nível de linguagem nos atos e expedientes oficiais decorre, de um lado, do próprio caráter público desses atos e comunicações; de outro, de sua finalidade, pois os ofícios em sua maioria, informam regras ou normas, ou assuntos que são de interesse para os cidadãos relacionados diretamente aos seus direitos. Para tanto, as comunicações que partem dos órgãos públicos devem ser compreendidas por todo e qualquer cidadão. Para atingir esse objetivo, é preciso considerar perspectivas sócio-comunicativas.

Os textos oficiais, por seu caráter impessoal, por sua finalidade de informar com o máximo de clareza e concisão requerem o uso do *padrão culto* da língua. Há consenso de que o padrão culto é aquele em que: a) se observam as regras da gramática formal, e b) se emprega um vocabulário comum ao conjunto dos usuários do idioma. É importante ressaltar que a obrigatoriedade do uso do padrão culto na redação oficial decorre do fato de que ele está acima das diferenças lexicais, morfológicas ou sintáticas regionais, dos modismos vocabulares, das idiosincrasias lingüísticas, permitindo, por essa razão, que se atinja a pretendida compreensão por todos os cidadãos. (Manual da Presidência da República, 2002, p. 5)

O Manual ressalta ainda, que não existe propriamente um "*padrão oficial de linguagem*"; o que há é o uso do padrão culto nos atos e comunicações oficiais, devendo-se preferir o uso de determinadas expressões, ou o emprego das formas sintáticas, mas isso não implica, necessariamente, que se consagre a utilização de *uma forma de linguagem burocrática*. O padrão culto nada tem contra a simplicidade de expressão e de nenhuma forma, o uso do padrão culto implica emprego de linguagem rebuscada, nem o uso sintático diversificado ou de figuras de linguagem próprias da língua literária. Assim, como diz Marchusi (2002) "os textos seguem algumas máximas comunicativas de formulação, muitas vezes tratadas como 'traços estilísticos' dos textos e entre os conhecimentos exigidos dos produtores de texto estão aqueles conhecimentos de formas/fórmulas rotineiras que caracterizam os gêneros."

Considerando essas colocações, procuramos considerar a cultura e os costumes locais, pois eles influenciam diretamente na linguagem e, principalmente nos pronomes de tratamento utilizados na confecção de uma correspondência, seja ela pessoal, comercial ou mesmo oficial. Tal fato independe de regras ou padrões, pois homem e meio estão em constante interação e ambos influenciam de forma direta e indireta um

ao outro, com uma forma particular de se comunicar e usar os pronomes de tratamento. Este fato pode ser justificado pela diversidade cultural e pelo grau de escolaridade de cada localidade.

No corpus coletado para estudo é comum verificar e identificar expressões de uso corrente como: “A Secretaria de Estado da Saúde de Minas Gerais estará procedendo...” “...solicitando a valiosa colaboração...” “estamos enviando; estamos aguardando; estaremos enviando.”, o que denota uso comum do gerúndio, e outras formas estereotipadas.

A designação ofício como um gênero escrito possui características típicas de uma correspondência, de uma carta, cuja representação adquire ora a forma de monólogo ora de diálogo e se distingue de outros tipos de mensagens devido a características bastante peculiares de sua forma e conteúdo. A forma textual tem marcas lingüísticas mais ou menos identificáveis desde o início é o caso de “prezados senhores” e outras marcas bastante conhecidas que podem ser facilmente identificáveis. Constituem fórmulas históricas, surgidas ao longo do tempo e das práticas sociais e têm suas características específicas tanto na fala quanto na escrita. Pode-se afirmar que é um modelo comunicativo e operam preparando o caminho para a compreensão e para uma determinada reação, como na visão sócio-interacionista que considera o enunciado (concreto e único) é a forma de utilização da língua que emana da atividade humana, refletindo as condições e as finalidades dessa atividade por meio de três elementos: a seleção de temas (conteúdo); a escolha dos recursos lingüísticos – lexicais, fraseológicos e gramaticais - (estilo); e as formas de organização textual (construção composicional), como diz Bakhtin (2000).

Os seguintes aspectos – autor, leitor, comunidade discursiva, tecnologia, contexto, texto, organização retórica, léxico e normas de interação – ganham características especiais quando se trata desse gênero. O autor, ou produtor do ofício, pode ser uma pessoa ou instituição com contatos esporádicos, devido a determinado fato, que uma vez resolvido encerra-se o contato, ou permanentes (coordenador, subordinado, políticos, oficiais públicos, funcionários, instituições privadas ou públicas e outros) que interage com outros usuários com objetivos semelhantes, através da mediação de um meio escrito. Os desempenhos dos interlocutores estão condicionados, entre outros fatores, ao seu letramento, idade, cultura, classe social, status, e gênero (masculino/feminino), muitas vezes exige a interpretação de outros, como no caso dos ofícios jurídicos.

Os usuários formam uma comunidade discursiva que pressupõe uma competência comunicativa compartilhada, objetivos comuns – transmitir instruções, mensagens, orientações para determinados procedimentos e outros. A competência comunicativa implica as competências pragmática, tecnológica e intercultural, além da obediência a determinadas normas, uma vez que o ofício, dos textos escritos é que o mais exige a obediência das fórmulas de aberturas e fechamentos, além de certas limitações tanto contextuais quanto estruturais também semelhantes, mas com a possibilidade de colocar em contato pessoas que se encontram geograficamente distantes.

Ofício é uma modalidades de comunicação expedido para e pelas autoridades institucionais com a finalidade do tratamento de assuntos oficiais pelos órgãos públicos entre si com particulares. Quanto a forma, segue o modelo padrão ofício, com uso do vocativo, que invoca o destinatário, seguido de vírgula ou de dois pontos. O papel deve ser timbrado.

Na primeira linha, deve haver o preenchimento do campo com o tipo e número do expediente, seguido da sigla do órgão que o expede, como exemplo : Of. 123/2002-MME; em seguida b) local e data em que foi assinado, por extenso, com alinhamento à direita;. c) assunto: resumo do teor do documento. Exemplos: Assunto: Necessidade de aquisição de novos computadores. d) destinatário: o nome e o cargo da pessoa a quem é dirigida a comunicação. No caso do ofício deve ser incluído também o endereço.; e) texto: nos casos em que não for de mero encaminhamento de documentos, o expediente deve conter a seguinte estrutura: – introdução, desenvolvimento, no qual o assunto é detalhado; se o texto contiver mais de uma idéia sobre o assunto, elas devem ser tratadas em parágrafos distintos, o que confere maior clareza à exposição; – conclusão, em que é reafirmada ou simplesmente rerepresentada a posição recomendada sobre o assunto. Os parágrafos do texto devem ser numerados.; f) fecho; g) assinatura do autor da comunicação; e h) identificação desse signatário.

As formas de diagramação também são rígidas e devem obedecer à seguinte forma de apresentação: a) deve ser utilizada fonte do tipo *Times New Roman* de corpo 12 no texto em geral, 11 nas citações, e 10 nas notas de rodapé; b) para símbolos não existentes na fonte *Times New Roman* poder-se-ão utilizar as fontes *Symbol* e *Wingdings*; c) é obrigatório constar, a partir da segunda página, o número da página; d) os ofícios poderão ser impressos em ambas as faces do papel. Neste caso, as margens esquerda e direita terão as distâncias invertidas nas páginas pares (“*margem espelho*”); e) o início de cada parágrafo do texto deve ter 2,5 cm de distância da margem esquerda; f) o campo destinado à margem lateral esquerda terá, no mínimo,

3,0 cm de largura; g) o campo destinado à margem lateral direita terá 1,5 cm; h) deve ser utilizado espaçamento simples entre as linhas e de 6 pontos após cada parágrafo, ou, se o editor de texto utilizado não comportar tal recurso, de uma linha em branco; i) não deve haver abuso no uso de negrito, itálico, sublinhado, letras maiúsculas, sombreado, sombra, relevo, bordas ou qualquer outra forma de formatação que afete a elegância e a sobriedade do documento; j) a impressão dos textos deve ser feita na cor preta em papel branco. A impressão colorida deve ser usada apenas para gráficos e ilustrações; l) todos os tipos de documentos do *Padrão Ofício* devem ser impressos em papel de tamanho A-4, ou seja, 29,7 x 21,0 cm; m) deve ser utilizado, preferencialmente, o formato de arquivo *Rich Text* nos documentos de texto; n) dentro do possível, todos os documentos elaborados devem ter o arquivo de texto preservado para consulta posterior ou aproveitamento de trechos para casos análogos; o) para facilitar a localização, os nomes dos arquivos devem ser formados da seguinte maneira: *tipo do documento + número do documento + palavras-chaves do conteúdo*. Ex.: “*Of. 123 - relatório produtividade ano 2002*”

3.1 Aberturas e fechamentos

As aberturas devem conter pronomes de tratamento adequados, cujo emprego obedece a secular tradição. São de uso consagrado: *Vossa Excelência*, para Chefes de Poder, com uso do vocativo a ser empregado em comunicações “*Excelentíssimo Senhor*”, seguido do cargo respectivo, exemplo: Excelentíssimo Senhor Presidente da República. As demais autoridades serão tratadas com o vocativo Senhor, seguido do cargo respectivo: Senhor Senador. *Vossa Senhoria* é empregado para as demais autoridades e para particulares. O vocativo adequado é: Senhor Fulano de Tal.

O fecho das comunicações oficiais possui, além da finalidade óbvia de arrematar o texto, a de saudar o destinatário. Com o fito de simplificá-lo e uniformizá-lo, o Manual da Presidência da República (2002) estabelece o emprego de somente dois fechos diferentes para todas as modalidades de comunicação oficial: a) para autoridades superiores, inclusive o Presidente da República: *Respeitosamente*, b) para autoridades de mesma hierarquia ou de hierarquia inferior: *Atenciosamente*. Ficam excluídas dessa fórmula as comunicações dirigidas a autoridades estrangeiras, que atendem a rito e tradição próprios, devidamente disciplinados no Manual de Redação do Ministério das Relações Exteriores. Excluídas as comunicações assinadas pelo Presidente da República, todas as demais comunicações oficiais devem trazer o nome e o cargo da autoridade que as expede, abaixo do local de sua assinatura.

No processo de coleta e seleção de normas lingüísticas, no estágio de desenvolvimento atual, o corpus está sendo ampliado com informações contextual, mas já pode ser observado que exemplos com sentido específico, normas e outros aspectos são evocados pela comunidade lingüística em estudo, ou seja, são reconhecidas pelos usuários da língua como objetos de interação, ou no dizer de Marcuschi (2002) “como fenômenos históricos, profundamente vinculados à vida cultural e social” e acrescenta: “os gêneros contribuem para ordenar e estabilizar as atividades comunicativas do dia-a-dia”. Além disso, o autor ressalta que os gêneros surgem, proliferam-se e modificam-se para atender a necessidades socioculturais e às inovações tecnológicas.

4. Considerações

Neste estudo tentamos analisar um gênero epistolar denominado ofício, tecendo algumas investigações em suas formas estruturais e organização dos componentes lingüísticos e comunicativos que compõe esse gênero textual constituído socialmente.

A interação entre os usuários do ofício é uma atividade de linguagem que se constrói globalmente e que exige bastante colaboração e cooperação devido à ausência de elementos típicos do contexto face a face (ex. mecanismos de seleção do falante).

Os mecanismos para compreensão da mensagem exigem uma competência comunicativa compartilhada, objetivos comuns para a produção de sentido, o que confere, naquela comunidade discursiva, alguns direitos, tais como os de selecionar falantes e propor tópicos. O enunciados é típico e parte da coerência é construída pela concisão e clareza do enunciados proposto pelo interlocutor e parte pelo contexto que deve provocar a resposta (feedback). O enunciador deve escrever apenas o que é relevante para obter um conjunto de saberes e conhecimentos, sistemas de representação/avaliação do discurso produzido no qual o *locutor* dá como partilhado com o alocutário um ato concreto de interação discursiva, no qual descreve relações semânticas orientadas e constitutivas da comunicação escrita, conjunto alargado de outros

enunciados verbais, e reflexo dessa inserção, no ambiente profissional, que procura satisfazer as expectativas/previsões que o *locutor* faz sobre a interpretação tecida pelo alocutário.

O gênero ofício exige do redator muita perspicácia. Cabe a ele organizar as idéias antes de começar a redigir para não deixar transparecer a idéia de que cabe ao leitor a tarefa de descobrir a mensagem que deseja transmitir, já que a eficácia de uma comunicação depende de o receptor decodificar a mensagem e emitir a resposta esperada pelo emissor.

Por isso, sendo a correspondência uma forma de comunicação escrita em que se estabelece entre pessoas – sejam elas físicas ou jurídicas – relações para tratar de assuntos de mútuo interesse é preciso que aspectos essenciais como originalidade, estilo, coerência, clareza, sejam considerados e utilizados na elaboração de uma correspondência – comercial ou oficial. Enfim, elas têm como finalidade esclarecer assuntos diversos, convencendo com objetividade e denotação.

Foram abertas discussões sobre o tema e, cabe a buscar por mais dados e informações que contribuam ainda mais para a confirmação e concretização de que o conhecimento das características essenciais à redação oficial é imprescindível no contexto profissional, quer o indivíduo atue ou não em um órgão público.

O conhecimento dos mais diversos gêneros deve ser explorado no exercício de reconhecimento das suas características, na explicitação dos aspectos que caracterizam um gênero e que o diferenciam de outro, para facilitar o estudo reflexivo, metalingüístico, sobre cada gênero para que o usuário possa fazer uso de tais propriedades com eficiência nas situações em que tiverem necessidade de usá-los.

O trabalho de apropriação das características de um gênero precisa partir de um exercício de reconhecimento desse gênero nos seguintes aspectos: em que meio social ou comunidade discursiva ele é praticado; quais as convenções ou as regras de uso que estão estabelecidas nessa comunidade; quais as características formais e lingüísticas que podem ser identificadas nos textos que representam esse gênero; qual o papel dos interlocutores (falante/escritor e ouvinte/leitor) nas ações sociais em que o gênero é praticado; quais os propósitos comunicativos que podem ser alcançados através dele; em que meio físico (veículo ou suporte) ele é veiculado.

O conhecimento dos gêneros textuais através da análise cuidadosa e recorrente precisa anteceder qualquer atividade de produção de um gênero, seja na modalidade ofício ou outra qualquer.

O gênero ofício é um sistema discursivo complexo e, podemos dizer que transformações mediadas por comunidades têm objetivos públicos comuns e mecanismos de intercomunicação, fornecendo informação e feedback através de correspondências esporádicas ou contínuas e gerando léxico específico. Alguns exemplos do léxico específico gerado a partir do gênero ofício são: procedimento, entidade e outras expressões rotineiras na redação de comunicações oficiais que foram incorporadas ao longo do tempo, como as formas de tratamento e de cortesia, certos clichês de redação, a estrutura dos expedientes e muitos outros acrônimos que foram gerados pela necessidade de agilidade nesse tipo de produção textual e que também significa a expansão e a imposição, até certo ponto de forma inconsciente, dos valores de uma cultura.

O gênero em estudo tem exercido forte influência nas relações humanas: no exercício da cidadania, na vida cotidiana, e na educação. Além disso, o ofício é um gênero que embora muito usado é pouco estudado e mantém-se atrelado à visão histórica; a modelos de formulação com os mesmos elementos desde sua implantação foram herdados, e ainda sobrevivem, ora preservados intactos nas inúmeras comunicações institucionais, ora decompostos e recompostos em inúmeros e diferentes níveis, mas todos a serviço da intenção comunicativa de um falante que a eles recorre como se recorre a uma ferramenta de trabalho, usando conhecimento de base lingüística e discursiva convencionalizada.

O gênero analisado também não se vincula necessariamente a nenhum dos quatro tipos definidos pela perspectiva do produtor em relação ao objeto do dizer quanto ao saber/conhecer ou ao fazer/acontecer e sua inserção no tempo e espaço (descrição, dissertação, injunção, narração), pois podemos ter correspondências oficiais totalmente compostas por um desses tipos ou pela conjugação de dois ou mais deles. O ofício é amplamente utilizado nas relações oficiais e até mesmo comerciais sem nenhuma vinculação ou explicitação mais detalhada e merece ser mais estudado. Como todo sistema complexo, o gênero é um sistema aberto e outras possibilidades de gerenciamento; de produção de texto ou novas mudanças no comportamento discursivo poderão acontecer.

5. Referências bibliográficas

- BAKHTIN, Mikhail. *Estética da criação verbal*. São Paulo: Martins Fontes, 1997.
- BAKHTIN, M. *Marxismo e Filosofia da Linguagem*. São Paulo: HUCITEC, 1992
- BATHIA, V.K. *Analysing genre*. London & New York: Longman, 1994.
- BELTRÃO, O. *Correspondência: linguagem e comunicação oficial, comercial, bancária, particular*. 22 ed. rev. e atual. São Paulo: Atlas, 2004.
- BONINI, Adair. Ensino de gêneros textuais: a questão das escolhas teóricas e metodológicas. *Trabalhos em Lingüística Aplicada*, Campinas, (37): 1-108, jan./jun. 2001.
- BRASIL, SECRETARIA DE EDUCAÇÃO FUNDAMENTAL. *Parâmetros curriculares nacionais: terceiro e quarto ciclos do ensino fundamental – língua portuguesa*. Brasília: MEC/SEF, 1998.
- BRASIL. Presidência da República. Manual de redação da Presidência da República / Gilmar Ferreira Mendes e Nestor José Forster Júnior. 2. ed. rev. e atual. Brasília: Presidência da República, 2002.
- BRONCKART, J.P. *Atividades de linguagem, textos e discursos*. São Paulo: EDUC, 1999.
- FERREIRA, A. B. H. *Novo Aurélio século XXI: o Dicionário da Língua Portuguesa*. 3. ed. rev. atual. Rio de Janeiro: Nova Fronteira, 1999. 2128 p.
- _____. *Novo Aurélio Século XXI: o Dicionário da Língua Portuguesa*. 3. ed. Curitiba: Positivo, 2004.
- GRION, L. *Manual de redação para executivos*. São Paulo: Madras, 2003.
- MALLET, H. *Lições de Língua Portuguesa: lição 11: estilística, redação oficial*. Belo Horizonte: Secretaria de Estado da Educação, 1994.
- MARCUSCHI, L. ^a. *Gêneros textuais: definição e funcionalidade*. In: Dionísio, A.P., Machado, A.N., Bezerra, M.A. (orgs.). *Gêneros textuais & ensino*. Rio de Janeiro: Lucerna, 2002. p. 19-36.
- MEDEIROS, J. B. *Correspondência: técnicas de comunicação criativa*. 13. ed. São Paulo: Atlas, 1999.
- MEDEIROS, J. B.; HERNANDES, S. *Manual da secretária*. 7. ed. São Paulo: Atlas, 1999.
- MILLER, C. R. *Genre as social action*. Quarterly Journal of Speech, 1984.
- ROSA, J. A.; NEIVA, E. G. *Redigir e convencer*. 3 ed. Rev. atual. São Paulo: STS, 2000.
- SWALES, John M. *Genre Analysis: English in academic and research settings*. Cambridge University Press, 1990.