

O *E-MAIL* SUPLANTANDO A UTILIZAÇÃO DO MEMORANDO, COMO DOCUMENTO, NO ÂMBITO EMPRESARIAL

Sheila Ferreira da Silva¹
Universidade de Brasília

Resumo:

No âmbito das empresas, usual e oficialmente, os documentos e orientações tramitavam por meio de memorando, ofício, carta, porém agora há uma modalidade muito mais ágil, o *e-mail*, tanto como suporte para envio de documentos quanto como novo gênero textual. Neste amplo espaço de linguagem e imagens, pode-se orientar, comunicar e veicular todo e qualquer tipo de informação empresarial, comercial ou pessoal, mas quais as melhorias que a inclusão dessa tecnologia acarreta em nosso dia a dia?

Palavras-chave: Gênero. Memorando. *E-Mail*. Agilidade.

Abstract:

Within enterprises, which usually and officially, documents and guidelines are in progress through memo, letter, has become a much more agile mode, and why not effective, the internet, where we have the tool e-mail as support for sending documents as well as a new genre. In this large space of language and images can be oriented, communicate and convey any and every type of business information, business or personal, but what improvements the inclusion of this technology entails in our daily lives.

Keywords: Gender. Memorandum. E-mail. Agility.

INTRODUÇÃO

O presente artigo tem como objetivo comparar gêneros textuais conhecidos com alguns gêneros textuais chamados de emergentes, especificamente buscando verificar como o gênero *e-mail* tem substituído o uso de documentos oficiais e já amplamente difundidos, comparando-o ao memorando. A partir da leitura e análise de autores e dos próprios gêneros

¹ Graduanda do curso de Letras – Português (Bacharelado) da Universidade de Brasília (UnB).

em sua funcionalidade, tentar-se-á perceber como um tem suplantado o outro, no âmbito das empresas, com eficácia e funcionalidade.

Para auxiliar nossa pesquisa, buscamos como referencial teórico: Marcuschi (2010), Paiva (2004), Andrade (1990), Horcades (2004), entre outros autores, pois estes questionam e pesquisam a escrita, a fala e questões da atualidade referentes aos gêneros emergentes. Baseamo-nos também em documentos da empresa analisada. Assim, tornou-se possível fazer uma tessitura entre suas ideias e suas concepções para entender melhor os gêneros textuais como um todo e as mudanças que ocorrem no decorrer do tempo com as formas escritas, mesclando o antigo e o novo para o surgimento de outras possibilidades.

A comparação foi realizada no âmbito de uma empresa pública nacional, mas não há a intenção de divulgar seu nome, por isso doravante esta será chamada de Empresa X, nem dados de empregados a ela relacionados, assim serão suplantadas algumas informações pessoais. A pesquisa abrangeu *e-mails* coletados entre os meses de maio e agosto de 2014, apesar de não relacionar todos, já que estenderia desnecessariamente o trabalho e percebeu-se que não houve mudanças na forma ou divulgação dos gêneros analisados.

A ideia é, então, retificar o que já foi percebido no âmbito da empresa, que o uso do *e-mail* como instrumento informativo é totalmente aceito e difundido, não deixando dúvidas de que, apesar de possíveis desvantagens que possa acarretar, é a ferramenta preferida das empresas que buscam agilidade na comunicação e na divulgação de suas ações e serviços.

1 A comunicação

As civilizações têm necessidade de comunicação desde o início dos tempos, sendo utilizadas várias maneiras para fazê-la no decorrer dos séculos. Podemos citar o próprio homem a pé, obrigado, muitas vezes, a percorrer distâncias exaustivas para transmitir mensagens a reis de outros territórios. Possivelmente, em algum momento da história, ele passou a percorrer essas distâncias a cavalo, o que acelerou um pouco a recepção da informação. Os pombos-correios também foram muito utilizados no período medieval, entre outras formas de comunicação. Chegamos ao telégrafo, que usava um sistema que ligava fios a longas distâncias e foi o meio de comunicação utilizado entre o século XIX e começo do século XX. E, finalmente, ao telefone, no ano de 1876, patenteado por Alexander Graham Bell, mas que no ano de 2002 foi revisto pelo congresso americano e o italiano Antonio Meucci foi reconhecido como seu inventor. Quase um século mais tarde, ocorreu a

criação da internet, que somente na década de 1990 se popularizou. Segundo Andrade (1999):

A comunicação surgiu, provavelmente, da premência que os homens sentiam de trocar ideias e experiências com outros homens de seu grupo, nos estágios primitivos da civilização. Desde que passou a viver em sociedade, o homem vem sentindo cada vez mais a necessidade imperiosa de se comunicar. (ANDRADE, 1999, p. 15).

Ao criar inovações para a comunicação a distância, mais e mais o homem foi aperfeiçoando esses meios. Mais modernos os instrumentos se tornaram, demonstrando que o avanço corria de maneira significativa de um para outro e, mais ainda, que a cada dia a necessidade de continuar com novos estudos e aperfeiçoamentos continuava. O homem parecia perceber que cada dia mais era necessária a comunicação de modo mais rápido e preciso possível e abrangendo cada vez mais pessoas.

Posterior à comunicação oral, ocorria o surgimento e a evolução da escrita, e, segundo Horcades, “As plaquetas de barro do templo da cidade de Uruk, feitas aproximadamente seis mil anos atrás, com listas de cereais e cabeças de gado, são as formas de escrita mais antigas encontradas” (2004, p. 16). O homem, ao inserir a escrita em seu contexto, deixou para as gerações futuras um registro dos fatos e de como era a vida e cultura em lugares há milênios atrás.

Ainda segundo Horcades, no início, a produção escrita encontrava-se também nas pedras, nos papiros, nos tecidos, sendo entalhadas ou pintadas. Iniciaram-se as trocas escritas de informações entre pessoas e nações, e assim também o que pode ser o começo dos correios. Com o passar dos séculos, surgiram também os livros, mas estes não eram comuns, uma vez que eram manuscritos e com a escrita ainda muito grande, além disso, tinham seu acesso restrito. Na Idade Média creditou-se a ideia da diminuição das letras à igreja, que teria o intuito de produzir bíblias em tamanhos menores, a fim de divulgar sua doutrina.

Em 1445, Johannes Gutenberg imprimiu o que é considerado o primeiro livro impresso da história, “a Bíblia de 42 linhas”, conforme informa Horcades (2004, p. 49), e depois disso a modernização cada vez mais frequente das máquinas, e do próprio homem, ajudou a difundir a escrita para um número maior de pessoas.

Entretanto, ainda hoje não é possível dizer que o acesso à leitura e à escrita é para todos, e, segundo dados da Unesco (2013), 774 milhões de adultos – pessoas com mais de 15 anos – continuam sem saber ler.

Fala e escrita são imprescindíveis na sociedade atual, não devendo uma ter mais valoração que a outra, ou mesmo enfoques dicotômicos, mas deve-se reconhecer que elas representam momentos diferentes da expressão do homem, de suas ações e pensamentos. Ainda não se deve tratar como a mudança para a ordem, quando ocorre a transposição da fala para a escrita, porque por meio da fala o homem consegue transmitir informações e também compreendê-las; pode-se, sim, tratar como alteração de uma ordem para outra. Também, segundo Marcushi (2010):

O certo é que a escrita não representa a fala, seja sob que ângulo for que observemos. Fala e escrita são diferentes, mas as diferenças não são polares e sim graduais e contínuas. São duas alternativas de atualização da língua nas atividades sociointerativas diárias (MARCUSCHI, 2010, p. 48).

Hoje, temos ainda a espetacular ferramenta que é a internet, uma nova modalidade de interação, de comunicação. Podemos dizer que é ainda muito recente, se levarmos em consideração que somente a escrita já tem mais de seis mil anos. Essa novidade, que possibilita a uma infinidade de usuários, ou conectados, o acesso ao conhecimento, à informação em tempo real, a visitar novos lugares e paisagens, a explorar monumentos, a conhecer pessoas do outro lado do planeta, ainda tem muita coisa para compartilhar e influenciar na vida cotidiana e no âmbito do trabalho, e tudo isso sem sairmos do lugar, ao alcance da mão e de um clique.

2 Gêneros textuais

Antes de falar em especificidades do gênero textual, convém dissertar sobre alguns pontos de sua história. Os primeiros esboços remontam à *República*, de Platão, na qual temos a tragédia, a poesia lírica e a poesia épica. Segundo Moisés (2006, p. 196), com o passar dos séculos, houve períodos em que esses estudos foram pouco realizados, como na Idade Média, até chegarmos ao Renascimento e o tema voltar à tona. Mas somente em 1939, a partir de debates realizados no III Congresso Internacional de História Literária, o problema e as discussões sobre gêneros ganharam força e não mais deixaram de ser vistos pelos estudiosos.

Ainda segundo o autor, “O gênero designaria os aspectos primários, amplos e reiterativos de uma série de obras.” (p. 199). A definição demonstra o quanto o tema torna-se amplo e vivo, permitindo a vários segmentos o seu estudo, da literatura à filosofia.

Para este estudo, focado na linguística, aspectos mais específicos serão analisados, tendo-se como certo que não é a intenção, nem seria possível neste pequeno artigo, tratar a amplitude que abarca o tema dos gêneros.

Para trazer a discussão sobre gênero para o enfoque desejado, faz-se necessário “afunilar” as informações sobre o assunto, uma vez que o termo gênero é bastante abrangente, como já citado. Aqui tratará especificamente dos gêneros textuais, uma vez que buscamos o estudo a partir de textos escritos e sua realização linguística, e não sobre os tipos de obras literárias ou estudos sobre gêneros discursivos.

Vários estudiosos, em diversos tipos de abordagens, buscaram encontrar uma definição para os gêneros textuais, e aqui colocaremos uma delas, não a fim de encerrar a questão, mas como ponto de partida para facilitar as análises a serem realizadas. Assim, encontra-se em Marcuschi (2002) a seguinte explicação:

Usamos a expressão gênero textual como uma noção propositalmente vaga para referir os *textos materializados* que encontramos em nossa vida diária e que apresentam *características sócio-comunicativas* definidas por conteúdos, propriedades funcionais, estilo e composição característica. Se os tipos textuais são apenas meia dúzia, os gêneros são inúmeros. (MARCUSCHI, 2002, p. 22).

Eles serão definidos, entre outras coisas, principalmente pela sua funcionalidade, ou seja, pela mensagem que desejam exprimir ao leitor, não sendo possível delimitar o seu campo e findar suas características. Leva-se também em consideração, além da intenção da informação, para quem está se destinando, o que se está enviando, havendo uma interferência indireta deste destinatário, ou seja, o autor desenvolve o texto levando em consideração o efeito que deseja causar no leitor.

Encontramos uma série de gêneros, alguns mais usuais que outros, sendo importante ressaltar que eles não são estanques, no decorrer do tempo alguns caíram em desuso e novos surgiram. Também é importante destacar que gêneros textuais não são o mesmo que tipos textuais, sendo estes últimos definidos por sua composição ou pela natureza dos textos, a forma como sua estrutura se mostra, enquanto aqueles se definem pela materialização dos escritos, tendo a situação, a intenção daquele que o escreveu, como sua definidora. O quadro a seguir, descrito por Marcuschi (2002, p. 23), exemplifica a diferença entres eles:

Quadro 1: Tipos e Gêneros Textuais

TIPOS TEXTUAIS	GÊNEROS TEXTUAIS
Constructos teóricos definidos por propriedades linguísticas intrínsecas	Realizações linguísticas concretas definidas por propriedades sociocomunicativas
Constituem sequências linguísticas ou sequências de enunciados, e não são textos empíricos	Constituem textos empiricamente realizados cumprindo funções em situações comunicativas
Sua nomeação abrange um conjunto limitado de categorias teóricas determinadas por aspectos lexicais, sintáticos, relações lógicas, tempo verbal	Sua nomeação abrange um conjunto aberto e praticamente ilimitado de designações concretas determinadas pelo canal, estilo, conteúdo, composição e função
Designações teóricas dos tipos: narração, argumentação, descrição, injunção e exposição	Exemplos de gêneros: telefonema, sermão, carta comercial, carta pessoal, romance, bilhete, aula expositiva, reunião de condomínio, horóscopo, receita culinária, bula de remédio, lista de compras, cardápio, instruções de uso, <i>outdoor</i> , inquérito policial, resenha, edital de concurso, piada, conversação espontânea, conferência, carta eletrônica, bate-papo virtual, aulas virtuais etc.

Fonte: Marcuschi (2002).

Como vimos, os novos gêneros, que nasceram na era digital, já são analisados e classificados, e o que até meio século atrás parecia impensável, a existência de gêneros advindos de ferramentas eletrônicas, hoje é uma realidade e um novo material para estudos. No século passado, os computadores eram enormes máquinas, utilizados para fins militares e de uso restrito, tendo sua ampliação à população iniciada há pouco mais de duas décadas. Entretanto, tal é seu uso na atualidade que é impensável, principalmente para as gerações que nasceram após a sua existência, conceber um mundo onde não haja a tecnologia virtual, inclusive aquelas funcionalidades que permitem aos usuários comunicar-se estando a quilômetros, milhas de distância, e a uma velocidade em tempo real e sem custos tão elevados.

Nesta era tecnológica é impossível que o surgimento de novos gêneros, como o *e-mail*, ou mensagem eletrônica, não conviva, ou mesmo suplante, em alguns momentos, os chamados documentos oficiais, textos já consagrados pelos manuais de redação oficial, e levando em consideração a intenção desta pesquisa que buscamos, no gênero documental oficial, usual e de ampla tramitação nas empresas, o memorando, a comparação com o novo gênero, o *e-mail*, uma ferramenta já utilizada inclusive com as funções daquele documento,

a fim de tentar perceber se o *e-mail* suplantou o uso do memorando e se este caiu em desuso na empresa pesquisada.

3 A fusão entre o antigo e o novo gênero

Trataremos os dois gêneros especificamente, memorando e *e-mail*, e vamos defini-los baseando-nos no Manual de Redação da Presidência da República, normalizador e aquele nos quais os demais manuais procuram se embasar, e no Manual de Procedimentos de uma empresa que utiliza os dois gêneros e que iremos chamar de Empresa X, para não divulgar seus dados ou comprometer eventuais informações e pessoas. O primeiro assim define os dois tipos de gêneros:

O memorando é a modalidade de comunicação entre unidades administrativas de um mesmo órgão, que podem estar hierarquicamente em mesmo nível ou em níveis diferentes. [...] O correio eletrônico (“e-mail”), por seu baixo custo e celeridade, transformou-se na principal forma de comunicação para transmissão de documentos. (MENDES; FORSTER JÚNIOR, 2002, p. 17-26).

Como se percebe, o Manual da Presidência não teve preocupação excessiva em definir o novo gênero *e-mail*, talvez até devido a sua última atualização ter sido no ano de 2002. Esperamos, então, que novas percepções sobre o tema venham a fazer parte também do referido material, já que o gênero é hoje um dos mais utilizados. A Empresa X não atualizou seu manual para a nova ferramenta, apesar de utilizá-la ampla e corriqueiramente, tampouco para o memorando, apesar de ser o documento oficial de utilização, e, segundo o setor de gestão de atualização, esse processo está em andamento, mas sem data definida para concretização.

Apesar da escassa informação nos dois manuais pesquisados, o *e-mail* veio para facilitar e agilizar as relações no trabalho, desde que não seja usado de maneira inconsequente. Segundo Paiva (2004, p.74) “A grande inovação do correio eletrônico é a possibilidade de transmissão de vários tipos de dados: textos diversos (formato texto, power point, tabelas, gráficos) imagem (desenhos, fotos), som (fala e música), e vídeo”.

Essa autora ressalta que pelo *e-mail* circulam diversas modalidades de gênero textual, sendo, então, possível a defesa também da nova tecnologia como um gênero e que, “a velocidade na composição e na transmissão do texto” (2004, p.75) é um fator que nos ajudaria a determinar esse gênero, além disso, os usuários pressupõem algumas

competências para utilizá-lo, quais sejam os objetivos do texto, o saber comunicar, o saber usar corretamente a ferramenta eletrônica e interagir com falantes de outras línguas de maneira adequada.

Observemos que o memorando foi criado para agilizar e facilitar a comunicação na empresa, e continua sendo útil ao seu fim, entretanto hoje não podemos considerá-lo realmente ágil.

Na Empresa X, o trânsito e o volume de comunicação são intensos, com troca quase que ininterrupta de informação, inclusive de um Estado para outro, por atuar em todos os estados brasileiros. Agora imaginemos o percurso que o memorando iria fazer e quanto tempo ele levaria para atingir o seu destino, de um estado para o outro. Com certeza, alguns dias, todavia a máquina estatal, assim como qualquer empresa atualizada no mercado, não pode permitir a morosidade, as informações devem ser céleres e corretas, primando, inclusive, pela impessoalidade.

Ao agregar o *e-mail* ao contexto das empresas, permite-se desburocratizar, agilizar, esclarecer, desfazer nós e dúvidas em tempo infinitamente menor, mas, como já dito, deve-se ter atenção e discernimento na sua divulgação e escrita, porque sua utilização também deve estar baseada na correção, a fim de não difundir informações incorretas.

Para analisar o *e-mail*, comparando-o com o memorando, buscamos alguns de seus exemplos nos documentos enviados na Empresa X.

Vejamos, então, na figura 1 não foi inserido cumprimento ou fecho, tampouco há um texto que discorra sobre o assunto tratado nos *e-mails* anteriores, e que vinham tramitando, mas a informação de transferência para empregado foi aceita, tendo continuidade, demonstrando que o procedimento já faz parte daquele contexto, porque o que se busca é, antes de tudo, a agilidade, a celeridade nos processos, e, para a identificação do emissor considera-se a informação do *from*, dispensando, assim, a assinatura, como vemos nos textos a seguir:

Figura 1: Troca de *e-mails* entre áreas da empresa

De: xxxxxxxxxxxxxxxx
Enviada em: quinta-feira, 10 de abril de 2014 10:24
Para: Movimentação Empregados
Assunto: ENC: Solicitação transferência SBMQ/GTMQ/SBMQ xxxxxxxxxxxxxxxx

Está autorizado.

De: xxxxxxxxxxxxxxxx
Enviada em: quinta-feira, 10 de abril de 2014 10:22
Para: xxxxxxxxxxxxxxxx
Assunto: ENC: Solicitação transferência SBMQ/GTMQ/SBMQ xxxxxxxxxxxxxxxx

xxxxxxxxxxxxxx
 Assessor I
 Diretoria de Operações
 xxxxxxxxxxxxxxxx@xxxxxxxxxxxxx.gov.br
 | (61) xxxxxx-xxxx

Fonte: *E-mail* Empresa X.

Esse procedimento é válido na Empresa X, que utiliza diariamente o *e-mail* como documento de transmissão de informação, como suporte para anexar dados, planilhas, imagens e todo tipo de recurso com o qual tratamos. É importante lembrar que, atualmente, o computador é a ferramenta empregada dentro dos escritórios, independentemente do tipo de trabalho realizado – seja um documento, seja uma revista em quadrinhos, o recurso utilizado é o computador. E a forma para se enviar o resultado desse trabalho é o *e-mail*, como suporte ou gênero textual.

Assim, o *e-mail* suplantou o memorando, que, apesar de ainda ser um documento obrigatório na Empresa X, não é o único válido, sendo repetidamente relegado a último plano. Percebemos que os maiores motivos são, sem dúvida, a agilidade e a informalidade dos *e-mails*, muitas vezes sem fechos ou despedidas, sem preocupação com parágrafos, demonstrando que a intenção é simples e informal. E o que buscamos é exatamente isso, simplificar as tarefas para produzir mais e não ser escravo da burocracia.

Percebemos que nem sempre o *e-mail* é utilizado para o trabalho, e muitas vezes algumas das Netiquetas básicas são relegadas, por exemplo, quando se usa o texto em caixa alta, pois parece que se está gritando com o receptor da mensagem. Isso pode fazer dele um instrumento também de discórdia e confusão.

Vale o discernimento e a maturidade, afinal estamos no âmbito do trabalho, e não das relações particulares e, como reza a boa cartilha da Administração Pública, devemos primar pela Legalidade, Impessoalidade, Moralidade, Publicidade e Eficiência, e não pela troca de opiniões ou informações pessoais.

4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A necessidade do homem de comunicar-se fez surgir ferramentas que o beneficiaram e que, com o passar do tempo, foram se tornando mais e mais eficazes. Hoje temos o *e-mail* como uma das maiores funcionalidades na interação, como gênero emergente e comunicador. Esperamos que outras novidades surjam e que, com o avanço da ciência, das tecnologias e do próprio homem, possa haver também um acúmulo maior e melhor de conhecimento.

A história que se iniciou quando o americano Ray Tomlinson, que trabalhava para desenvolver a ARPANET, enviou para os colegas de trabalho uma mensagem e esta foi recebida revolucionou definitivamente a comunicação virtual. A compreensão desse gênero novo está apenas no começo e há ainda muito que se estudar, pois, como outros gêneros textuais, ele também não é estanque e pode sofrer mudanças com o passar do tempo, podendo ser suplantado por outra novidade, talvez uma comunicação totalmente mental, quem sabe.

Neste momento de globalização, é importante percebermos que o *e-mail* é um gênero totalmente válido e adequado às nossas necessidades e às necessidades de um mercado de trabalho que exige cada vez mais agilidade, aliada a um desempenho em menor tempo possível, e é, sem dúvida, a modalidade que supre essa demanda sem que precisemos complementar com outras informações. Na simples troca de mensagens, orientamos, confirmamos, ratificamos, veiculamos as informações que uma empresa e seus empregados precisam para estar totalmente cientes com relação às suas demandas diárias, aos seus procedimentos e aos processos empresariais.

Esperamos mais ainda dessa rede de comunicações que se expandiu mundialmente, que possa chegar àqueles que dela ainda não fazem parte, aos milhões de brasileiros e de estrangeiros que ainda não sabem ler ou escrever, e que tampouco têm acesso a um computador.

Talvez o *e-mail* consiga revolucionar as relações humanas, não mantendo as pessoas conectadas 24 horas por dia, mas fazendo com que elas espalhem informação e conhecimento, materiais de divulgação de saber e de socialização.

A parcela da população que não tem acesso às ferramentas digitais é, atualmente, uma mera espectadora analfabeta de diversas informações, de vários tipos de conhecimento. A alfabetização e a erradicação dessas mazelas, que mantêm parte da população mundial na marginalidade, devem ser metas, uma vez que estamos na era digital, ninguém deve ser deixado na era da pedra lascada.

REFERÊNCIAS

ANDRADE, Maria Margarida de; HENRIQUES, Antônio. **Língua Portuguesa: noções básicas para cursos superiores**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 1999.

HORCADES, Carlos Melin. **A evolução da escrita: história ilustrada**. Rio de Janeiro: Senac Rio, 2004.

MENDES, Gilmar Ferreira; FORSTER JÚNIOR, Nestor José. **Manual de Redação da Presidência da República**. 2. ed. rev. e atual. Brasília: Presidência da República, 2002.

MARCUSCHI, Luiz Antônio. Gêneros textuais: definição e funcionalidade. In: BEZERRA, M.A.; DIONISIO, A. P.; MACHADO, A. R. (Org.). **Gêneros textuais & ensino**. 2. ed. Rio de Janeiro: Lucerna, 2002.

_____. **Da fala para a escrita: atividades de retextualização**. 10. ed. São Paulo: Cortez, 2010.

MOISÉS, Massaud. **Dicionário de termos literários**. 13. ed. São Paulo: Cultrix, 2006.

PAIVA, Vera L. M. O. E-mail: um novo gênero textual. In: MARCUSCHI, L. A.; XAVIER, A. C. (Org.). **Hipertextos e gêneros digitais**. Rio de Janeiro: Lucerna, 2004.

PORTAL ODM. **Analfabetismo cai, mas mulheres ainda tem menos acesso à educação**. Disponível em: <<http://www.onu.org.br/unesco-analfabetismo-cai-mas-mulheres-ainda-tem-menos-acesso-a-educacao/>>. Acesso em: 13 out. 2014.