

A IMPORTÂNCIA DO LETRAMENTO NAS CORRESPONDÊNCIAS OFICIAIS - MEMORANDO E OFÍCIO

Milena Ribeiro da Rocha¹

RESUMO

O presente trabalho apresenta um estudo sobre os gêneros textuais da Redação Oficial, em especial Memorando e Ofício, com enfoque na questão do letramento. Tem como objetivo demonstrar a importância da padronização de textos oficiais e a comunicação entre a Administração Pública entre si e com particulares. O principal objetivo é observar se as pessoas conhecem e possuem domínio sobre os dois gêneros oficiais em estudo. Para isso, a metodologia utilizada foi uma pesquisa de campo, que consiste na aplicação de um questionário contendo questões discursivas e técnicas sobre Ofício e Memorando, as quais os entrevistados deverão responder, a fim de se identificar se o letramento em Redação Oficial é eficaz ou não. O foco principal do questionário é na montagem de um Ofício e de um Memorando no estilo “recorte-colagem”, tendo como base o Manual de Redação da Presidência da República. As respostas aos testes foram bem heterogêneas, contendo resultado de desempenho tanto positivos quanto negativos.

Palavras-chave: Redação Oficial. Ofício. Memorando. Letramento.

ABSTRACT

This paper presents a study of the genres of Official Writing, especially Memorandum and Office, focusing on the issue of literacy. It aims to demonstrate the importance of standardization of official documents and communication between the public authorities among themselves and with individuals. The main objective is to see whether people know and have power over those two officers genres under study. For this, the methodology used was a field of research that involves the application of a questionnaire containing discursive and technical questions about Office and Memo, which respondents must answer in order to identify whether literacy in Official Writing is effective or no. The main focus of the questionnaire is in the assembly of a craft and a Memorandum style "cut-paste", based on the President's Writing Guide of the Republic. The answers to the tests were well heterogeneous, containing result of both positive and negative performance.

Keywords: Official Writing. Office. Memorandum. Literacy.

¹ Graduanda do curso de Letras – Português pela Universidade de Brasília - milenarr@gmail.com.

INTRODUÇÃO

O presente artigo visa verificar a importância das correspondências oficiais, visto que é crescente a produção de textos desse gênero dentro das organizações, observando-se a necessidade de coerência e eficácia em atingir sua finalidade básica, que é a comunicação. A Administração Pública precisa se comunicar frequentemente, tanto entre si quanto com particulares. Para isso, faz uso de documentos como Ofício e Memorando.

Dessa forma, é importante que os documentos oficiais em análise sejam eficazes, no sentido de transmitir a informação desejada, e que a pessoa que os utilize tenha domínio sobre eles. Por isso, a questão do letramento em Redação Oficial será levantada, como sendo de grande importância no âmbito das comunicações oficiais, visto que a comunicação entre a Administração Pública entre si e com particulares ocorre a todo momento.

O referencial teórico abordará primeiramente o tema referente aos gêneros textuais e a linguagem oficial. Iniciará discorrendo sobre o que são gêneros textuais em geral. Depois se direcionará para o gênero Redação Oficial e abordará questões relevantes sobre a linguagem oficial.

No segundo tópico do referencial teórico, serão analisadas as comunicações oficiais Ofício e Memorando, abordando suas diferenças e particularidades. Discorrerá tanto sobre a estrutura quanto o conteúdo desses dois documentos oficiais, os quais são modalidades de comunicação que possuem a finalidade de tratar de assuntos oficiais pela Administração Pública entre si ou também com particulares.

O terceiro tópico do referencial teórico abordará a importância da padronização de textos oficiais. As correspondências oficiais têm como finalidade principal a comunicação, pois é uma forma de a Administração Pública se comunicar com entre si e com particulares. Busca atingir o maior número possível de pessoas, com uma linguagem acessível a todos. Por isso, é necessário que os textos oficiais tenham uma padronização estabelecida.

O quarto tópico do referencial teórico abordará a questão do letramento em redação oficial, apontando sua importância para que os textos oficiais tenham a devida padronização necessária e para que sejam redigidos e compreendidos da forma correta. Será definido o que é letramento, para uma breve contextualização, e depois será discutida a questão a respeito da eficácia do letramento em Redação Oficial.

A metodologia consiste na aplicação de um questionário, o qual contém questões discursivas sobre Ofício e Memorando e uma atividade no estilo “recorte-colagem”, na qual o entrevistado utilizará fragmentos do Manual de Redação da Presidência da República para montar um Ofício e um Memorando. Na sequência, os dados colhidos com a aplicação dos questionários serão analisados.

1 REFERENCIAL TEÓRICO

Os gêneros textuais e a linguagem oficial

Gêneros textuais são as diversas formas de linguagem usadas em diferentes tipos de textos. Sua principal finalidade é a comunicação; gêneros são modelos comunicativos. “O traço distintivo mais importante de um gênero é o seu propósito comunicativo, que é reconhecido, aceito e compartilhado pelos membros da comunidade de discurso em que o gênero se insere.” (SILVEIRA, s.d, p. 11454).

Todo tipo de produção linguística pode ser encaixado em algum gênero. Cada gênero textual possui estilo e linguagem próprios, que serão identificados a depender do tipo de texto e finalidade específica. São alguns exemplos de gêneros textuais: carta, notícia, conto, romance, piada, artigo científico, dentre inúmeros outros.

Marcuschi (2002. p. 32) assevera: “Tendo em vista que todos os textos se manifestam sempre num ou noutro gênero textual, um maior conhecimento do funcionamento dos gêneros textuais é importante tanto para a produção quanto para a compreensão”. Sendo assim, os gêneros textuais são importantes para a comunicação, tanto da parte que escreve quanto de quem lê.

O trabalho com gêneros textuais é uma forma de se lidar com a língua em seus mais diversos usos autênticos no dia-a-dia. Os gêneros contribuem para ordenar as atividades comunicativas cotidianas. Atualmente, a quantidade de gêneros textuais é bem maior que antigamente, tendo em vista as necessidades e atividades sociais, culturais e a inovação tecnológica. Dessa forma, a sociedade foi evoluindo e, ao mesmo tempo, necessitando de novas formas de comunicação. Com isso, inúmeros gêneros textuais, das mais variadas formas, linguagem e finalidade foram criados para suprir as demandas.

Hoje, em plena fase da denominada *cultura eletrônica*, com o telefone, o gravador, o rádio, a TV e, particularmente o computador pessoal e sua aplicação mais notável, a internet, presenciamos uma explosão de novos gêneros e novas formas de comunicação, tanto na oralidade como na escrita. (MARCUSCHI, 2002. p. 19).

A finalidade do presente artigo não é especificar e explicar cada gênero textual individualmente, mas sim, atentar-se para um gênero específico: o gênero Redação Oficial. Primeiramente, é necessário saber o que é a Redação Oficial.

De acordo com o Manual de Redação da Presidência da República, de 2002, a Redação Oficial é a forma de expressão escrita utilizada em atos normativos e comunicações oficiais pelo Poder Público. Por causa dessa natureza oficial e pública, a linguagem na Redação Oficial deve caracterizar-se pela impessoalidade, uso do padrão culto de linguagem, clareza, concisão, formalidade e uniformidade [...] (FERRAZ; RIBEIRO; ALVES, 2010, p. 8).

A Redação Oficial, portanto, é o gênero que permite que órgãos públicos se comuniquem entre si e com particulares. É de extrema importância que haja essa comunicação, pois é a forma de o poder público funcionar. Caso contrário, não haveria a troca de informações internamente ou entre os órgãos. De acordo com o Manual de Redação da Presidência da República, “[...] a redação oficial é a maneira pela qual o Poder Público redige atos normativos e comunicações”. (BRASIL, 2002).

A linguagem oficial é aquela utilizada nos gêneros oficiais e tem como finalidade conferir o máximo de uniformidade aos documentos oficiais, já que são documentos direcionados aos órgãos públicos e à população em geral. De acordo com o Manual de Redação da Presidência:

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. (BRASIL, 2002).

Os textos oficiais devem ser compreendidos por todas as pessoas, visto que é a forma que o poder público interage e troca informações com a população. Por isso, a linguagem a ser utilizada deve ser a menos restrita possível, de modo a atingir o máximo de pessoas. Por isso, visando informar com o máximo de clareza e concisão, a linguagem utilizada nesse tipo de texto é o padrão culto da língua.

Nesse sentido:

O conteúdo comunicado pelos órgãos públicos — concretizado pelo servidor público — precisa ser inteligível a todo e qualquer destinatário letrado em Língua Portuguesa, por isso a necessidade de uso de linguagem correta gramaticalmente,

clara, com **ideias** precisas e pertinentes ao objetivo do texto. (FERRAZ; RIBEIRO; ALVES, 2010, p. 8).

[...] por seu caráter impessoal, por sua finalidade de informar com o máximo de clareza e concisão, eles 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 idiossincrasias linguísticas, permitindo, por essa razão, que se atinja a pretendida compreensão por todos os cidadãos. (BRASIL, 2002).

Além de clareza, concisão, impessoalidade e uso do padrão culto da língua, formalidade e padronização também são imprescindíveis nos textos oficiais. É necessário que haja o uso adequado dos pronomes de tratamento. Porém, não é objetivo do presente artigo apresentar e detalhar as formas de tratamento, mas apenas demonstrar que é necessária sua correta utilização ao redigir textos oficiais.

A utilização do padrão culto não implica em uma linguagem rebuscada, pois assim seria uma forma de dificultar a compreensão do conteúdo dos textos pela população. O Manual de Redação da Presidência conclui por não existir um padrão oficial de linguagem dos atos e comunicações oficiais. O que se utiliza é o padrão culto da língua, já que são textos impessoais e que buscam alcançar o público em geral.

Quando Ferraz; Ribeiro e Alves (2010, p. 9) destacam: “Visto que a finalidade básica da Redação Oficial é comunicar com impessoalidade e máxima clareza, não se pode tratar a sua linguagem com a mesma criatividade de outros gêneros textuais [...]”, essas autoras afirmam que, por essa razão, é necessária uma padronização nos textos oficiais e a utilização de uma linguagem oficial, a qual deve ser compreensível a todos.

As comunicações oficiais: Memorando e Ofício

Conforme o Manual de Redação da Presidência, o ofício e o memorando são modalidades de comunicação que possuem a finalidade de tratar de assuntos oficiais pela Administração Pública entre si, e no caso do ofício, também com particulares.

Estruturalmente e formalmente, ofício e memorando são muito semelhantes. A grande diferença entre ambos é a finalidade. É por meio do ofício que os órgãos da Administração Pública trocam informações tanto entre si quanto com particulares. Já o

memorando é um meio de comunicação exclusivamente interna entre unidades administrativas de um mesmo órgão, podendo estar hierarquicamente em mesmo nível ou em nível diferente.

Assim, enfatizam Ferraz, Ribeiro e Alves (2010, p. 26-27): “Essas semelhanças devem-se à padronização imposta pela Instrução Normativa n. 4, de 6 de março de 1992. A essa padronização denominou-se Padrão Ofício, que se refere aos três gêneros: ofício, memorando, aviso”. Porém, não é objeto do presente artigo a análise do gênero aviso, mas sim, dos desdobramentos do ofício e memorando.

De acordo com o manual da presidência da república, o ofício quanto a sua estrutura deve ter as seguintes características: o tipo de número do expediente, seguido da sigla e do órgão que o expede; a inserção do local e data que foi assinado seguido do assunto, no qual é identificado o conteúdo relatado; o destinatário, em que se identifica o nome e o cargo da pessoa a que se destina a informação. Para o corpo do texto deve-se apresentar o vocativo; a introdução, que objetiva expor os motivos impulsionadores à comunicação; o desenvolvimento, que visa detalhar as informações e a conclusão. Vale ressaltar que todos os parágrafos devem ser numerados. (BRAGA; SOUZA; FERNANDES, 2011, p.68).

Forma de comunicação eminentemente interna e rápida. Pode ter caráter meramente administrativo, ou ser empregado para a exposição de projetos, ideias, diretrizes etc. a serem adotados por determinado setor do serviço público. Quando dirigida a vários destinatários, intitula-se Memorando Circular. (FERRAZ; RIBEIRO; ALVES, 2010, p. 28).

De acordo com o Manual de Redação da Presidência da República, o padrão ofício adota uma diagramação única, na qual o documento deve conter as seguintes partes: 1) tipo e número do expediente, seguido da sigla do órgão que o expede; 2) local e data em que foi assinado, por extenso, com alinhamento à direita; 3) assunto: resumo do teor do documento; 4) destinatário: o nome e o cargo da pessoa a quem é dirigida a comunicação (no caso do ofício deve ser incluído também o endereço). Importante lembrar que no ofício o destinatário vem acrescido do vocativo, seguido de vírgula (por exemplo: Excelentíssimo Senhor Presidente da República). 5) texto: deve conter introdução (que se confunde com o parágrafo de abertura, na qual é apresentado o assunto que motiva a comunicação), desenvolvimento (o assunto é detalhado; se o texto contiver mais de uma ideia sobre o assunto, elas devem ser tratadas em parágrafos distintos) e conclusão (é reafirmada a posição recomendada sobre o assunto). É importante destacar que os parágrafos do texto devem ser numerados, exceto nos casos em que estes estejam organizados em itens ou títulos e subtítulos. 6) fecho; 7) assinatura do autor da comunicação e 8) identificação do signatário (nome e cargo).

O cabeçalho ou rodapé do ofício deve conter as seguintes informações do remetente: nome do órgão ou setor; endereço postal; telefone e endereço de correio eletrônico.

A forma de apresentação dos documentos, do padrão ofício, é a seguinte:

- 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-á utilizar as fontes *Symbol* e *Wingdings*;
- c) é obrigatória constar a partir da segunda página o número da página;
- d) os ofícios, memorandos e anexos destes 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*" (BRASIL, 2002).

A seguir, exemplo de memorando, de acordo com o Manual de Redação da Presidência:

5 cm

Mem. 118/DJ

Em 12 de abril de 1991

Ao Sr. Chefe do Departamento de Administração

Assunto: **Administração. Instalação de microcomputadores**

1. Nos termos do Plano Geral de informatização, solicito a Vossa Senhoria verificar a possibilidade de que sejam instalados três microcomputadores neste Departamento.
2. Sem descer a maiores detalhes técnicos, acrescento, apenas, que o ideal seria que o equipamento fosse dotado de disco rígido e de monitor padrão EGA. Quanto a programas, haveria necessidade de dois tipos: um processador de textos, e outro gerenciador de banco de dados.
3. O treinamento de pessoal para operação dos micros poderia ficar a cargo da Seção de Treinamento do Departamento de Modernização, cuja chefia já manifestou seu acordo a respeito.
4. Devo mencionar, por fim, que a informatização dos trabalhos deste Departamento ensejará racional distribuição de tarefas entre os servidores e, sobretudo, uma melhoria na qualidade dos serviços prestados.

Atenciosamente,

[nome do signatário]
[cargo do signatário]

Fonte: Manual de Redação da Presidência da República (2002).

A seguir, exemplo de ofício segundo o Manual de Redação da Presidência:

5 cm

[Ministério]
 [Secretaria/Departamento/Setor/Entidade]
 [Endereço para correspondência]
 [Endereço - continuação]
 [Telefone e Endereço de Correio Eletrônico]

Ofício nº 524/1991/SG-PR

Brasília, 27 de maio de 1991.

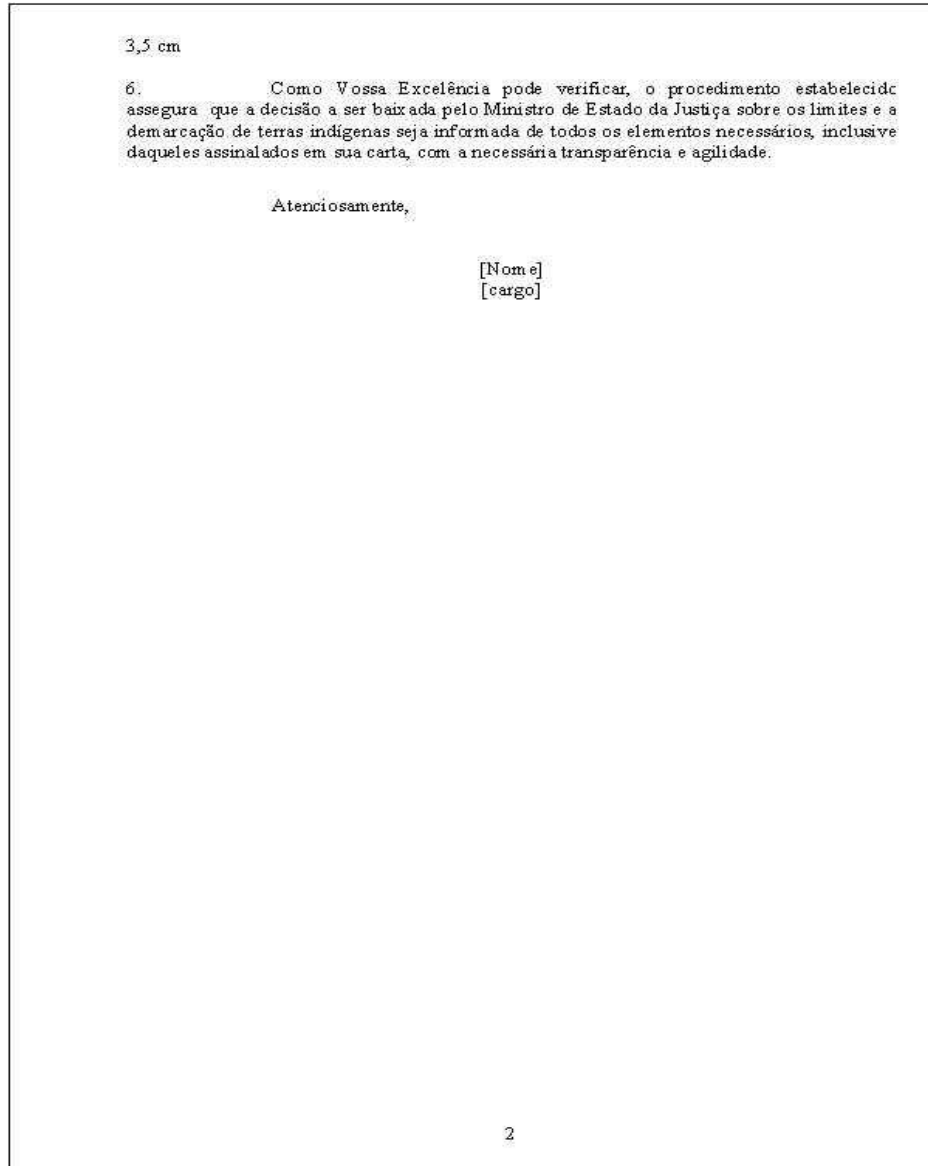
A Sua Excelência o Senhor
 Deputado [Nome]
 Câmara dos Deputados
 70.160-900 – Brasília – DF

Assunto: Demarcação de terras indígenas

Senhor Deputado,

2,5 cm

1. Em complemento às observações transmitidas pelo telegrama nº 154, de 24 de abril último, informo Vossa Excelência de que as medidas mencionadas em sua carta nº 6708, dirigida ao Senhor Presidente da República, estão amparadas pelo procedimento administrativo de demarcação de terras indígenas instituído pelo Decreto nº 22, de 4 de fevereiro de 1991 (cópia anexa).
2. Em sua comunicação, Vossa Excelência ressalva a necessidade de que – na definição e demarcação das terras indígenas – fossem levadas em consideração as características sócio-econômicas regionais.
3. Nos termos do Decreto nº 22, a demarcação de terras indígenas deverá ser precedida de estudos e levantamentos técnicos que atendam ao disposto no art. 231, § 1º, da Constituição Federal. Os estudos deverão incluir os aspectos etno-históricos, sociológicos, cartográficos e fundiários. O exame deste último aspecto deverá ser feito conjuntamente com o órgão federal ou estadual competente.
4. Os órgãos públicos federais, estaduais e municipais deverão encaminhar as informações que julgarem pertinentes sobre a área em estudo. É igualmente assegurada a manifestação de entidades representativas da sociedade civil.
5. Os estudos técnicos elaborados pelo órgão federal de proteção ao índio serão publicados juntamente com as informações recebidas dos órgãos públicos e das entidades civis acima mencionadas.



Fonte: Manual de Redação da Presidência da República (2002).

A importância da padronização de textos oficiais

Como foi apresentado anteriormente, é de suma importância a padronização de textos oficiais, pois esse tipo de texto tem a finalidade de comunicar e atingir o maior número possível de pessoas, com uma linguagem objetiva, clara e de acordo com a norma culta, mas ao mesmo tempo acessível a todos. Por isso é importante que se deixe de lado as diferenças existentes na linguagem e adote-se uma unidade de expressão.

A mensagem de caráter público deve comunicar de modo cristalino. Por isso, é necessário que os atos encontrem, na padronização do seu leiaute e de seus textos, meios de alcançar sua finalidade básica: comunicar com impessoalidade e clareza. A

clareza do texto, aliada à correta diagramação do documento, possibilita a imediata compreensão do conteúdo. (BRASIL, 2009, p. 19-20).

Nesse sentido, o Superior Tribunal de Justiça criou um guia (*Manual de Padronização de Textos do STJ*) voltado para essa linguagem usada nos gêneros oficiais, para que a uniformidade facilite a comunicação interna e externa. O Tribunal Superior Eleitoral também criou um manual com essa finalidade (*Manual de Padronização de Atos Oficiais Administrativos do Tribunal Superior Eleitoral*), assim como outros órgãos e entidades públicas criaram seus guias visando a padronização. Num âmbito mais geral, o Manual de Redação da Presidência da República também oferece subsídios para padronizar os textos, trazendo orientações quanto à elaboração de documentos oficiais.

A padronização de textos é necessária para facilitar o trabalho daqueles que estão submetidos às comunicações oficiais e que utilizam a linguagem como instrumento fundamental no desempenho de suas tarefas. “A padronização do leiaute dos documentos é importante porque revela a imagem do Tribunal como um todo, uma unidade. Além disso, porque proporciona a rápida elaboração do texto e a identificação imediata do tipo” (BRASIL, 2012, p. 96). Essa padronização deve abranger todas as entidades, tendo seus documentos características próprias.

A padronização de textos oficiais garante maior clareza, coesão e coerência aos textos. Ela é essencial, tendo em vista que as instituições (públicas e privadas) possuem características específicas. Então, o leitor do documento saberá, a partir daquelas características, que o texto é proveniente de determinada entidade.

O letramento em Redação Oficial

Letramento é muito mais que alfabetização. Letramento é o estado ou condição de quem interage com as várias práticas sociais de leitura e escrita, com diferentes gêneros e tipos de leitura e escrita. É importante observar que aprender a ler e a escrever é diferente de se apropriar da escrita e da leitura. Apropriar-se significa assumir a escrita como sua propriedade (SOARES, 1999). O ideal seria que alfabetização e letramento andassem juntos, de modo a ensinar a ler e a escrever no contexto das práticas sociais da leitura e da escrita.

As pessoas se alfabetizam, aprendem a ler e a escrever, mas não necessariamente incorporam a prática da leitura e da escrita, não necessariamente adquirem competência para usar a leitura e a escrita, para envolver-se com as práticas sociais de escrita: não leem livros, jornais, revistas, não sabem redigir um ofício, um

requerimento, uma declaração, não sabem preencher um formulário, sentem dificuldade para escrever um simples telegrama, uma carta, não conseguem encontrar informações num catálogo telefônico, num contrato de trabalho, numa conta de luz, numa bula de remédio [...] (SOARES, 1999, p. 45-46)

É notável a falta de preocupação com os gêneros abrangidos pela Redação Oficial. Tanto é que nas escolas, e até mesmo nas Universidades, não é dada a devida importância a esse gênero, o qual resta marginalizado. O foco das escolas é a preparação dos alunos para o vestibular, o qual não cobra conhecimentos de correspondência oficial.

Outra questão importante quanto ao letramento em gêneros oficiais é a grande frequência com que o Ofício e o Memorando são utilizados na Administração Pública. A todo momento os órgãos públicos precisam se comunicar. Por isso, esses instrumentos são sempre constantes nas atividades administrativas. Porém, mesmo diante de tamanha necessidade, percebe-se a carência na habilidade de escrita das pessoas submetidas a esse tipo de comunicação.

É de suma importância ter domínio dos gêneros utilizados nas correspondências oficiais, visto que é imprescindível para o aprimoramento do nível de letramento e da competência comunicativa das pessoas que trabalham no âmbito da Administração Pública e dos particulares que se comunicam com aquela.

Para que a comunicação, finalidade básica dos gêneros oficiais em análise, seja eficaz é necessário que os agentes a ela vinculados estejam aptos a produzir tais documentos de forma correta. Por isso é importante que seja dada a devida importância ao letramento em Redação Oficial daqueles que trabalham com esse tipo de gênero.

2 METODOLOGIA

A metodologia utilizada consiste na resolução de um questionário, para identificar se os entrevistados sabem o que é um Ofício e o que é um Memorando, para que servem e se sabem como é a estrutura de cada um deles. Com isso será possível identificar se o letramento em Redação Oficial é eficaz ou não.

A primeira parte do questionário contém as seguintes questões que devem ser respondidas pelo entrevistado: idade, sexo, nível de escolaridade, qual o curso superior do entrevistado (caso possua), bem como se é servidor público e se já fez, ou faz, cursos preparatórios para concursos públicos.

Na segunda parte são feitas duas perguntas: “na Redação Oficial, o que é um Memorando e qual sua finalidade?” e “na Redação Oficial, o que é um Ofício e qual sua finalidade?”, contendo um espaço em branco para o entrevistado responder cada pergunta.

Na terceira parte, o entrevistado deve montar um Ofício e um Memorando, no estilo “recorte-colagem”, a partir de fragmentos retirados de modelos presentes no Manual de Redação da Presidência da República. Para isso, os fragmentos do Ofício e do Memorando foram colocados todos juntos, embaralhados, para que a pessoa leia todos eles, desembaralhe-os, identifique quais são do Ofício e quais são do Memorando, para depois montar os dois documentos, um ao lado do outro.

Caso o entrevistado não consiga montar o Ofício e o Memorando no estilo “recorte-colagem”, terá a opção de deixar essa parte em branco. As questões não respondidas também serão levadas em consideração na apuração dos dados.

Importante ressaltar que não foi levada em consideração a forma de diagramação na correção do questionário, principalmente na última parte: da colagem. Os centímetros referentes a cada margem foram desconsiderados na correção. Apenas foi objeto de avaliação a disposição dos elementos constituintes do Ofício e do Memorando, como a ordem em que eles devem aparecer nos documentos.

3 ANÁLISE DOS DADOS

Foram entrevistadas trinta pessoas, de diferentes idades, sexos e níveis de escolaridade. Dentre elas, seis eram de nível médio; cinco de nível superior incompleto e dezenove de nível superior completo. Observa-se que foi dada maior ênfase a pessoas com nível superior completo, pelo fato de haver maior probabilidade de utilização dos documentos oficiais em análise em suas funções no trabalho.

Importante ressaltar que as variáveis quanto à idade e sexo dos entrevistados não são relevantes para a análise dos dados e tomada de conclusões significativas. As conclusões serão tomadas com base no nível de escolaridade do entrevistado, se é servidor público ou se já fez curso preparatório para concursos públicos, os quais são dados significativos para o presente estudo.

Tabela 1 – nível de escolaridade:

MÉDIO	SUPERIOR INCOMLETO	SUPERIOR COMPLETO
6	5	19

Tabela 2 – servidor público:

É SERVIDOR PÚBLICO	NÃO É SERVIDOR PÚBLICO
14	16

Tabela 3 – curso preparatório para concursos públicos:

FEZ CURSO PREPARATÓRIO	NÃO FEZ CURSO PREPARATÓRIO
17	13

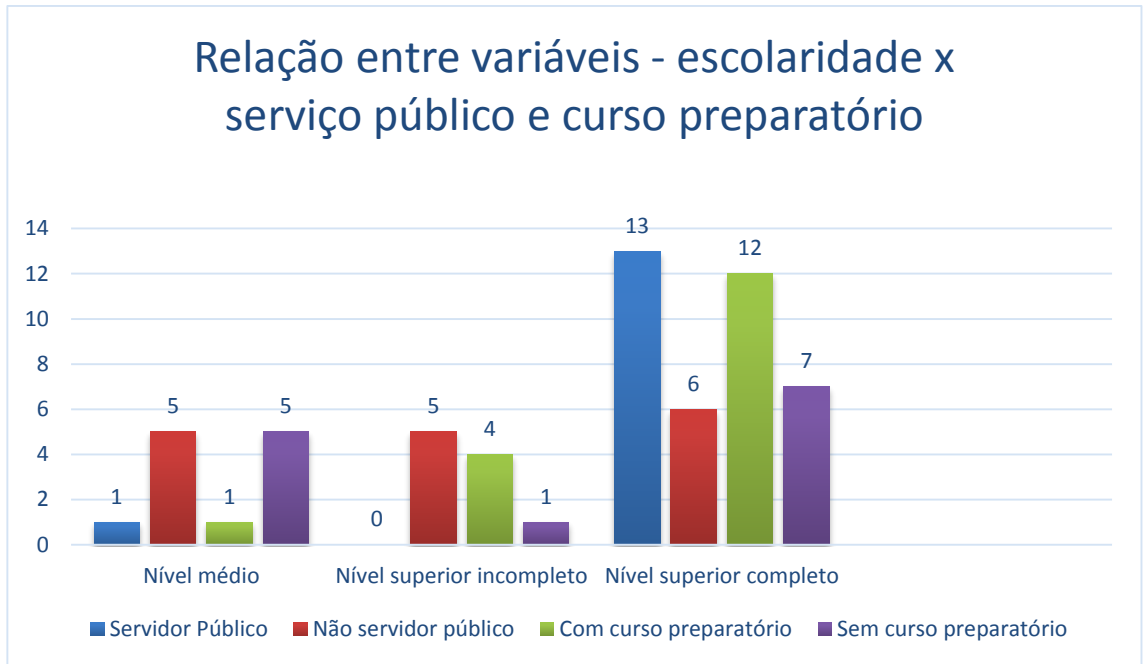
Dentre as seis pessoas de nível médio, apenas uma é servidora pública e fez curso preparatório para concursos públicos. As demais não trabalham em órgãos públicos e nunca fizeram cursos preparatórios. Dentre os cinco entrevistados que possuem nível superior incompleto, nenhum é servidor público e quatro fizeram curso preparatório para concursos públicos. No que tange aos dezenove entrevistados com nível superior completo, treze são servidores públicos e seis não, sendo que doze já fizeram curso preparatório para concursos públicos, e sete não.

Dos trinta entrevistados, dez não souberam responder o questionário, deixando-o em branco ou incompleto. Foram sete os questionários deixados totalmente em branco, sendo quatro deles de pessoas com nível médio de escolaridade e três deles de nível superior completo. Três pessoas responderam de forma incompleta, todas elas com nível superior incompleto de escolaridade, sendo que duas delas apenas responderam às perguntas “na Redação Oficial, o que é um Memorando e o que é um Ofício, e qual a finalidade de cada um” e deixaram o recorte-colagem em branco; a outra pessoa não respondeu às perguntas e montou apenas o Memorando ao final, ainda que de forma incompleta e com erros.

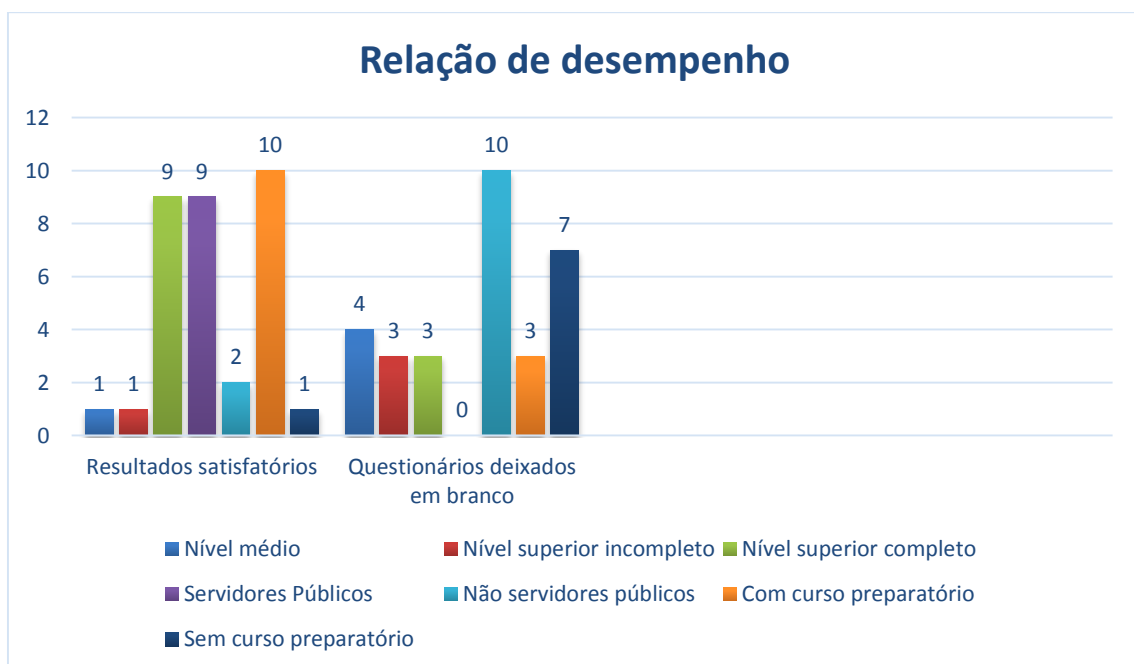
Importante ressaltar que das dez pessoas que deixaram o questionário em branco ou incompleto, nenhuma é servidora pública e três delas já fizeram curso preparatório para concursos públicos. Do total de entrevistados, quatorze é o número de pessoas que são servidoras públicas. Todas elas responderam o questionário de forma completa, sendo que nove obtiveram resultados muito satisfatórios. Essas pessoas responderam corretamente às perguntas discursivas sobre Ofício e Memorando e cometeram pequenas supressões e inversões na ordem dos elementos na parte de recorte-colagem, demonstrando domínio do conteúdo apresentado. Dentre os nove questionários respondidos satisfatoriamente por servidores públicos, a maioria (oito deles) é de pessoas que já fizeram curso preparatório para concursos públicos. Dois entrevistados obtiveram resultados muito bons. Eles não são servidores públicos, mas já fizeram cursos preparatórios para concursos públicos. Portanto, num total de trinta entrevistados, onze obtiveram resultados considerados satisfatórios.

Um fator importante a ser levado em consideração é que muitos dos entrevistados não fizeram o recorte-colagem com base no Manual de Redação da Presidência da República, e sim com base nos regimentos internos dos órgãos nos quais trabalham. Por exemplo, dentre os entrevistados que são servidores do Tribunal de Contas da União foi possível perceber um padrão na montagem dos documentos oficiais, incompatível com o Manual de Redação da Presidência.

A seguir, serão apresentados dois gráficos: o primeiro contendo as variáveis utilizadas na pesquisa e o segundo com a relação de desempenho dos entrevistados na resolução do questionário aplicado.



É possível perceber, a partir do gráfico acima, que a maioria dos entrevistados com nível médio de escolaridade não são servidores públicos nem fizeram cursos preparatórios para concursos públicos. O oposto ocorre nos entrevistados de nível superior completo de escolaridade, que em sua maioria são servidores públicos e já fizeram cursos preparatórios para concursos públicos. No caso do nível superior incompleto, nenhum entrevistado é servidor público e a maioria deles já fez cursos preparatório para concursos públicos.



Após a análise dos resultados, foi possível perceber que grande parte dos resultados considerados muito satisfatórios são de entrevistados com nível superior completo de escolaridade, servidores públicos e que já fizeram curso preparatório para concursos. Observam-se exceções, de entrevistado fora desse padrão mas que obtiveram ótimos resultados. Dentre os questionários deixados em branco, nenhum deles é de servidores públicos, sendo que a maioria é de entrevistados que não são servidores públicos e que não fizeram cursos preparatórios para concursos públicos.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Nesse artigo defendeu-se a necessidade do ensino e aprendizagem da Redação Oficial, tendo em vista que os gêneros oficiais são de extrema importância no âmbito da Administração Pública. Porém, tal gênero sofre limitações quanto à sua abordagem nas instituições de ensino. Não é dada a devida importância para as comunicações oficiais. Isso acaba por prejudicar as pessoas que necessitam de domínio desse tipo de comunicação na atribuição de suas funções no trabalho.

É muito frequente a utilização do Ofício e do Memorando na Administração Pública, tendo em vista que os órgãos públicos frequentemente precisam se comunicar com particulares e entre si. Por isso, tais instrumentos de comunicação são muito importantes, tendo em vista que são constantes nas atividades da Administração.

Porém, mesmo diante de tamanha necessidade, ainda é possível perceber a carência na habilidade de escrita das pessoas submetidas a esse tipo de comunicação. Por isso, a questão do letramento em Redação Oficial é de extrema importância. Entretanto, após a análise dos dados colhidos concluiu-se que menos da metade das pessoas submetidas aos testes obtiveram resultados considerados satisfatórios (apenas onze, dentre trinta entrevistados).

A falta de preocupação com a Redação Oficial é notável a partir das conclusões tomadas após a análise dos dados colhidos na pesquisa de campo. As pessoas que possuem nível superior completo de escolaridade obtiveram resultados melhores do que aquelas de nível médio ou superior incompleto. Da mesma forma, os servidores públicos souberam responder a finalidade dos gêneros oficiais Ofício e Memorando, assim como conseguiram montar no estilo “recorte-colagem” os respectivos documentos. Aqueles com nível médio de

escolaridade encontraram dificuldades em responder ao questionário, sendo que muitos não souberam dizer o que era um Ofício e um Memorando. Isso se deve ao fato de que atualmente as escolas não dão a importância devida ao ensino da Redação Oficial, sendo que o objetivo principal dessas instituições é a aprovação do aluno no vestibular, o qual não engloba a Redação Oficial no conteúdo cobrado.

Foi possível concluir que as pessoas que trabalham em órgãos públicos estão mais aptas a produzirem com maior facilidade e eficácia os documentos oficiais em análise, pois lidam com tal documentação no dia-a-dia. Por outro lado, aqueles que já fizeram cursos preparatórios para concursos públicos também souberam responder as questões apresentadas, tendo em vista que a maioria dos concursos públicos cobra que o candidato tenha domínio da redação de correspondências oficiais em seus editais.

Portanto, resta-se comprovado que o letramento em Redação Oficial encontra-se em um nível aquém do esperado, tendo em vista que os resultados da pesquisa feita com os entrevistados demonstraram uma deficiência tanto na forma quanto no conteúdo do Ofício e do Memorando. A maior dificuldade enfrentada pelas pessoas submetidas aos testes foi em redigir esses documentos.

Para que a comunicação, tanto interna quanto externa, entre órgãos da Administração Pública e particulares seja eficaz é preciso que as pessoas estejam aptas a produzir tais documentos de forma correta e tenham um domínio da linguagem oficial. Dessa forma, é necessário que as instituições de ensino deem maior ênfase e se preocupem mais com o ensino de Redação Oficial, para que os futuros profissionais saibam lidar com correspondências oficiais, visto que é importante a padronização de textos oficiais.

REFERÊNCIAS

BRAGA, Núbia Costa de Almeida SOUZA; Natanna Marinho FERNANDES; Renata Farias *Análise de Gêneros Oficiais Utilizados na Esfera Pública*. Fortaleza: FGF, 2011.

BRASIL, Presidência da República. *Manual de Redação da Presidência da República*. 2. ed, ver. e atual. Brasília: Presidência da República, 2002.

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. *Manual de padronização de textos do STJ / Superior Tribunal de Justiça*. Brasília: STJ, 2012.

BRASIL. Tribunal Superior Eleitoral. *Manual de padronização de atos oficiais administrativos do Tribunal Superior Eleitoral*. 2. ed. rev. e ampl. Brasília: TSE/SGI, 2009.

FERRAZ, Janaína de Aquino; RIBEIRO, Ormezinda Maria; ALVES, Scheyla Brito. *Módulo II: Aspectos Gerais da Redação Oficial*. Brasília: CEAD-UNB, 2010.

MARCUSCHI, Luiz Antônio. Gêneros textuais & Ensino. *Gêneros textuais: definição e funcionalidade*. Rio de Janeiro: Lucerna, 2002.

SILVEIRA, Maria Inez Matoso. *Análise crítica e sócio-retórica dos elementos enunciativos do ofício – gênero textual da correspondência oficial*. Disponível em:
<http://linguagem.unisul.br/paginas/ensino/pos/linguagem/eventos/cd/Port/89.pdf>

SOARES, Magda. *Letramento: um tema em três gêneros*. 3. ed. Belo Horizonte: Autêntica, 2009.