

CORRESPONDÊNCIAS ELETRÔNICAS EMPRESARIAIS - UM ESTUDO ESTILÍSTICO DAS FORMAS DE ABERTURA E DE FECHAMENTO UTILIZADAS EM *E-MAILS*

Jussara Rode¹

RESUMO: No contexto das comunicações empresariais, o correio eletrônico tem sido uma ferramenta amplamente utilizada. Os manuais de redação comercial atuais tratam entre outros temas, dos padrões e estruturas utilizados em *e-mails*. Ao comparar as formas de abertura e de fechamento de correspondências eletrônicas (*e-mails*) no universo corporativo, trocadas entre pessoas de diferentes níveis hierárquicos, percebe-se a variação das maneiras de escrita de acordo ou em contraposição ao estabelecido pelos manuais de redação comercial. O objetivo deste trabalho é mostrar a ocorrência destas formas de abertura e de fechamento sob um olhar estilístico, apontando tendências utilizadas nas organizações de administração vertical, para isto foi delimitado um *corpus* e criado um banco de dados. O estudo está dividido em três partes, em um primeiro momento apresenta-se um resgate de referência bibliográfica, sendo utilizada, como base para os critérios de formalidades e uniformização, manuais de redação, além de materiais para conceituação. Na segunda parte constituiu-se o banco de dados com 225 *e-mails*, delimitado o *corpus* para o estudo de caso. Como a pesquisa buscou mostrar a utilização das formas de abertura e de fechamento em paralelo com a relação de poder entre remetente e destinatário, foram selecionados *e-mails* emitidos por pessoas de diferentes níveis hierárquicos nos processos de comunicação da empresa. A terceira parte encerra com a análise e interpretação dos resultados estatísticos obtidos através do levantamento de dados, quais demonstram a relação entre o estabelecido nos manuais de redação empresarial e o que ocorre de fato no cotidiano da empresa estuda.

Palavras-chave: Correspondências eletrônicas; formas de abertura e de fechamento; organização vertical.

ABSTRACT: In the context of business communications electronic mail has been a widely used tool. The manuals of business writing current deal with, beyond the texts of letters, memoranda and letters, patterns and structures used in *e-mails*. By comparing the shapes of opening and closing electronic correspondence (*e-mails*) in the corporate world, exchanged between different hierarchical levels within a company, we notice the variation in ways of written agreement or in opposition to the established manuals business writing. The objective of this work is to show the occurrence of these forms of opening and closing under a stylistic look, pointing trends used in vertical management organizations that have well-defined hierarchical levels, it is bounded to a corpus and created a database. Questioning the origin of the models used nowadays aiming to contribute to more effective communication. Therefore, the study is divided into three parts, in the first instance will be a historical diachronic variations of closures and aperture shapes. For studies of references were used as the basis for the criteria and standardization of procedures, writing manuals, and materials characterization. In the second part data were collected through research on database consisting of 225 *e-mails*, this step is bounded to the corpus case study. As research seeks to demonstrate the use of the forms of opening and closing in parallel with the power relationship between sender and recipient were selected *e-mails* sent by people from different hierarchical levels in communication processes, so were analyzed *e-mails* sent by directors to employees, for engineers and other officers, as assessed *e-mails* sent by coordinators and collaborators. The results, presented in the third part concludes with the analysis and

¹ Graduada em Secretariado Executivo pela Universidade Federal de Santa Catarina - UFSC. Graduada em Letras-Português – UFSC. E-mail: jussara.lettras@outlook.com

interpretation of statistical results obtained from the survey data, which show the relationship between the set of manuals in business writing and what actually happens in the daily company studied.

Keywords: E-mail; opening and closing e-mail; vertical management organization.

Introdução

Entre os vários tipos de documentos que circulam dentro das empresas, o *e-mail* é sem dúvidas um dos veículos mais utilizados no trânsito de informações. Com este novo veículo, é presumível que a escrita passe por transformações para se adaptar ao novo recurso. Considerando a necessidade de agilidade do ambiente corporativo, fator que interfere na dinâmica e na escolha das palavras utilizadas pelos autores das comunicações, e tendo como base para pesquisa uma organização de estrutura vertical, com uma hierarquia bem definida do tipo diretores, coordenadores e colaboradores, surge a necessidade de investigar os padrões de escrita quanto às formas de abertura e de fechamento utilizadas pelos autores das correspondências eletrônicas em acordo ou contraposição ao estabelecido nos manuais de redação comercial.

1 Referencial teórico-metodológico

Primeiramente, para realizar o estudo das formas de abertura e de fechamento utilizadas em *e-mails*, foi realizada uma leitura de manuais de redação buscando quais as diretrizes para forma e estrutura das correspondências eletrônicas. Em todos os manuais consultados verificou-se um acordo com as normas estabelecidas no o Manual de Redação da Presidência da República, sendo que no referido manual consta que “Um dos atrativos de comunicação por correio eletrônico é sua flexibilidade. *Assim, não interessa definir forma rígida para sua estrutura. [...]*” (BRASIL, 2002).

É interessante notar que no ano de 2002, foi publicada a segunda edição do Manual da Presidência de República, revista e atualizada. As principais mudanças ocorreram na adequação das formas de comunicação a partir dos avanços da informática. Uma das inserções é o capítulo 8, específico para correspondências eletrônicas, mas que não orienta especificamente sobre as aberturas e fechos dos *e-mails*, apenas indica que as formas devem seguir os padrões dos ofícios. No que tange estes expedientes estão os vocativos que devem ser utilizados e as formas “Senhor” e “Prezado”.

Para Medeiros (2010), estruturalmente o texto do *e-mail* deve ter um elemento vocativo (uma saudação inicial), a mensagem, uma despedida respeitosa e a assinatura do remetente. De acordo com o autor, a saudação inicial é composta pelo nome do destinatário seguido sempre por dois pontos. (MEDEIROS, p. 86). Por exemplo:

Prezada Maria:

Ou

Maria:

Todavia, no *Manual de Redação da Presidência da República*, está explícito que após o vocativo deve-se utilizar apenas vírgula.

Segundo Blikstein, para escrever bem é preciso entre outros aspectos: “agradar o leitor, *empregando expressões elegantes e fugindo de um estilo muito seco*” (BLIKSTEIN, p. 13). Entende-se que as formas “Senhor (a)” e “Prezados (a)” estão de acordo com as pressuposições de Blikstein quanto à polidez dos expedientes.

No que tange aos fechos, desde o lançamento do *Manual de Redação da Presidência da República*, ficou simplificada a forma nas comunicações oficiais, sendo utilizado:

- a) Para autoridades superiores, inclusive o presidente da república: Respeitosamente,
- b) Para autoridades da mesma hierarquia ou de hierarquia inferior: Atenciosamente, (BRASIL, 1991, p. 26).

E, em seguida deve-se constar a identificação do signatário.

A orientação exposta acima, presente no *Manual de Redação da Presidência da República* é citada em vários outros manuais de redação comercial e empresarial, sendo interessante notar a polarização e alta hierarquização das formas de tratamento em consideração às posições que os elementos ocupam. A variação estilística ou contextual pode ser percebida também em diferentes situações comunicativas no nosso dia a dia, de acordo com Coelho e Görski (2009):

“[...] em contextos socioculturais que exigem maior formalidade, usamos uma linguagem mais cuidada e elaborada - o registro formal; em situações familiares e informais, usamos uma linguagem coloquial - o registro informal. Mas, o que observamos na prática é que as situações cotidianas de interação são permeadas por diferentes graus de formalidade, mais do que por uma oposição polarizada”. (2009: 76).

Nestes termos, procurou-se observar os graus de formalidade presentes nas correspondências eletrônicas.

No que tange à construção do *corpus*, é possível entender a cadeia escalar, ou cadeia de comando, à qual comunidade de fala desta pesquisa pertence, através do esquema simplificado: Diretor (A); Coordenador (B) e Colaborador (C). De acordo com a teoria clássica, a estrutura organizacional obedece à seguinte ordem: “A”, exerce funções de maior autoridade em relação a “B” e a “C” e “B” em relação a “C”.

Para esta pesquisa, o *corpus* analisado foi constituído por *e-mails* trocados entre diretores, coordenadores e colaboradores do Departamento Regional do Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial de Santa Catarina (SENAI/SC), considerada uma empresa de grande porte. Foram coletados *e-mails* escritos restringindo a população entre colaboradores que fazem parte do quadro de funcionários com responsabilidades de gestão corporativa. Há que se destacar ainda que dentro desta comunidade de fala foram selecionados *e-mails* de pessoas de três camadas hierárquicas distintas (diretor, coordenador, colaborador).

Foram selecionados 25 *e-mails* de cada par, ou seja, 25 *e-mails* de diretor para diretor, 25 *e-mails* de diretor para coordenador e assim sucessivamente totalizando 225.

O processo de tratamento e análise dos dados baseou-se na proposta de estruturação da pesquisa sugerida por Trivinos (1987).

Como pré-análise foram agrupados os *e-mails* de acordo com o teor das mensagens, excluindo-se todos os *e-mails* que tratavam de mensagens geradas por sistemas automáticos, como avisos de agendamentos e avisos de pendências gerados por sistemas de gestão corporativos. Foram excluídas também as mensagens trocadas com

cunho pessoal, como felicitações de aniversário, e quaisquer outras mensagens que o assunto não abordasse questões administrativas diretas da empresa. Foram excluídos *e-mails* de professores do quadro docente da empresa, uma vez que se optou por restringir o *corpus* ao quadro de colaboradores em funções administrativas e de gestão. Todavia, nos resultados houve ocorrências de vocativos como “professor”, pois na empresa estudada existem ex-docentes e docentes que cumprem momentaneamente funções administrativas. Finalmente, foram excluídos expedientes enviados ou recebidos de órgãos externos.

Para descrição analítica, à medida que os *e-mails* foram compondo o banco de dados, era feita a identificação do remetente e do destinatário, categorizando-os de acordo com o cargo que ocupam na organização e os dividindo dentro dos grupos definidos, conforme segue: Grupo 1.1 - Mensagens de Diretores para Diretores, Grupo 1.2 - Mensagens de Diretores para Coordenadores, Grupo 1.3 - Mensagens de Diretores para Colaboradores, Grupo 2.1 - Mensagens de Coordenadores para Diretores, Grupo 2.2 - Mensagens de Coordenadores para Coordenadores, Grupo 2.3 - Mensagens de Coordenadores para Colaboradores, Grupo 3.1 - Mensagens de Colaboradores para Diretores, Grupo 3.2 - Mensagens de Colaboradores para Coordenadores, Grupo 3.3 - Mensagens de Colaboradores para Colaboradores.

Como interpretação referencial, as pressuposições iniciais a este estudo levantaram a hipótese de que os remetentes das mensagens definem a forma de abertura e fechamento dos *e-mails* expedidos considerando o critério “nível hierárquico do destinatário” (com a reflexão: “para quem estou enviando este e-mail?”) e assim fundamentando a escolha do grau de formalidade de fala. Para melhor interpretar a maneira como as pessoas se dirigiram umas as outras e avaliar o grau de formalidade utilizado nas mensagens conforme sugerido pelos manuais de redação, os resultados estão divididos em análise das aberturas e análise dos fechamentos das correspondências eletrônicas.

Para esta pesquisa não foram consideradas as variantes relacionadas a gênero, por isto foram condensadas as expressões que se dirigiam ao sexo feminino e masculino com distinção (utilizando as marcas “a” e “o”) junto àquelas aberturas que não faziam distinção entre gêneros. Os casos em que não houve utilização de nenhuma forma de

abertura estão designados na tabela como “nenhuma (supressão da expressão)”, as inferências sobre estes casos serão apresentadas conforme quadros de ocorrência.

Os três quadros a seguir retratam as mensagens enviadas por colaboradores.

Quadro 1 - Aberturas dos *e-mails* emitidos por colaboradores para colaboradores

Expressão	Contagem por expressão	Condensado por estilo	Percentual
Boa Noite	2	2	8%
Boa Tarde + Nome do destinatário	2	5	20%
Bom dia + Nome do destinatário	3		
Nome do destinatário	10	10	40%
Oi + Nome do destinatário	2	3	12%
Olá+ Nome do destinatário	1		
Olá	1	1	4%
Prezados	3	3	12%
Nenhuma (supressão da expressão)	1	1	4%
	Totalizadores	25	100%

Quadro 2 - Aberturas dos *e-mails* emitidos por colaboradores para coordenadores

Expressão	Contagem por expressão	Condensado por estilo	Percentual
Abreviação do nome do destinatário	2	2	8%
Boa tarde!	1	1	4%
Caros Coordenadores	1	1	4%
Nome do destinatário	5	5	20%
Prezado + Nome do destinatário	2	15	60%
Prezados	3		
Prezados (as) Coordenadores (as)	2		
Prezados Coordenadores	8		
Vazio	1	1	4%
Totalizadores		25	100%

Quadro 3 - Aberturas dos *e-mails* emitidos por colaboradores para diretores

Expressão	Contagem por expressão	Condensado por estilo	Percentual
Boa Tarde	1	2	8%
Bom dia	1		
Caros Diretores	4	4	16%
Prezados	5	17	68%
Prezados (as) Diretores (as)	1		
Prezados Diretores	11		
Senhor (a) Diretor (a)	1	1	4%
Vazio	1	1	4%
<i>Totalizadores</i>		25	100%

Ao observarmos os quadros acima, fica claro, através da linguagem utilizada, que colaboradores tendem a utilizar a regra do nível hierárquico maior nas correspondências eletrônicas, uma vez que em 68% das ocorrências utilizaram a expressão “Prezados” quando se reportavam aos diretores, em contrapartida a apenas 12% quando se reportavam aos colegas de trabalho do mesmo nível hierárquico. O quadro 3 mostra a evolução dessa predisposição, também com 68% das aberturas mais formais quando dirigidas para diretores.

Na sequência, os quadros mostram as mensagens enviadas por coordenadores.

Quadro 4 - Aberturas dos *e-mails* emitidos por coordenadores para colaboradores

Expressão	Contagem por expressão	Condensado por estilo	Percentual
Bom dia!	1	1	4%
Nome do destinatário	8	8	32%
Olá + nome do destinatário	1	1	4%
Prezados	10	10	40%
Prezados Colegas	2	2	8%
Vazio	3	3	12%
<i>Totalizadores</i>		25	100%

Através do quadro 4 é possível observar a formalidade das mensagens enviadas por coordenadores para colaboradores (com 40% utilizando a expressão “Prezados”).

Quadro 5 - Aberturas dos *e-mails* emitidos por coordenadores para coordenadores

Expressão	Contagem por expressão	Condensado por estilo	Percentual
Boa tarde	2	2	8%
Nome e sobrenome do destinatário	1	1	4%
Nome do destinatário	16	16	64%
Obrigada + Nome do Destinatário	1	1	4%
Olá	1	1	4%
Olá + nome do destinatário	1	1	4%
Prezada + nome do destinatário	1	3	12%
Prezados	1		
Prezados (as)	1		
<i>Totalizadores</i>	25	25	100%

Como podemos observar no quadro acima, apenas 12% das mensagens receberam tratamento formal quando as mensagens eram enviadas para pessoas do mesmo nível hierárquico, 64% se dirigiram apenas pelo nome do destinatário, ou seja, dentro do mesmo nível hierárquico as mensagens passam a ser menos formais em suas aberturas. É possível inferir isto ao compararmos a mesma tendência entre colaboradores, como demonstrou o quadro 1 (40% do remetentes se dirigem aos colegas apenas pelo nome).

Quadro 6 - Abertura dos *e-mails* emitidos por coordenadores para diretores

Expressão	Contagem por expressão	Condensado por estilo	Percentual
Boa Tarde Srs. (as)	1	1	4%
Nome do destinatário	2	2	8%
Prezado + Nome do destinatário	1	21	84%
Prezados	1		
Prezados Diretores	19		
Vazio	1	1	4%
<i>Totalizadores</i>		25	100%

Quando se trata de mensagens enviadas por coordenadores aos superiores, a regra do nível hierárquico é validada, 84% das mensagens iniciam de maneira formal

quando se dirigem ao corpo diretivo. E apenas 8% das mensagens para este grupo se iniciam com o nome do destinatário.

Os próximos quadros apresentam os resultados das mensagens enviadas por diretores.

Quadro 7- Abertura dos *e-mails* emitidos por diretores para colaboradores

Expressão	Contagem por expressão	Condensado por estilo	Percentual
Bom dia + nome do destinatário	2	3	12%
Nome do destinatário + boa tarde	1		
Nome do destinatário	7	7	28%
Oi + nome do destinatário	1	1	4%
Prezada + nome do destinatário	2	6	24%
Prezadas	4		
Vazio	8	8	32%
<i>Totalizadores</i>		25	100%

O quadro 7 apresenta um resultado interessante, embora os diretores se dirijam aos colaboradores utilizando a expressão “Prezados”, a maioria das mensagens (32%) não faz qualquer uso de expressão nas aberturas, e ainda quando o faz, na sequência, temos o resultado expressivo que se dirige aos colaboradores apenas através do nome (28%). Conforme hipótese levantada, as mensagens enviadas para superiores tendem a ser mais formais que as mensagens enviadas para pessoas de nível hierárquico subordinado.

Quadro 8 – Aberturas dos *e-mails* emitidos por diretores para coordenadores

Expressão	Contagem por expressão	Condensado por estilo	Percentual
Caros	1	1	4%
Nome do destinatário	14	14	56%
Oi + Nome do destinatário	1	1	4%
Prezado + Nome do destinatário	1	2	8%
Prezados	1		
Vazio	7	7	28%
<i>Totalizadores</i>		25	100%

As aberturas dos *e-mails* enviados por diretores para coordenadores, conforme quadro acima, não apresentam drásticas alterações em relação ao apresentado no quadro

7, os diretores permanecem mantendo um nível não formal nas mensagens enviadas para coordenadores, reafirmando assim a regra do nível hierárquico.

Quadro 9 - Aberturas dos *e-mails* emitidos por diretores para diretores

Expressão	Contagem por expressão	Condensado por estilo	Percentual
Bom dia Professor	1	1	4%
Nome do destinatário	2	2	8%
Prezado + nome do destinatário	1	22	88%
Prezados	1		
Prezados (as) Diretores (as)	3		
Prezados diretores	17		
<i>Totalizadores</i>		25	100%

O quadro acima retrata a situação de troca de mensagens entre mesmo nível hierárquico nas mensagens escritas por diretores para diretores, observamos um alto percentual de formalidade, 88% das mensagens iniciam de maneira formal. Entretanto, é preciso mencionar que, na maioria dos casos, o caráter das mensagens analisadas aqui trata de *e-mails* encaminhados do corpo diretivo com orientações, comunicados e/ou determinações para todas as unidades do SENAI (*e-mail* que determina regra e tem potencial de ser replicado em todas as unidades através do corpo diretivo). Em outras palavras, a característica de potencial de ampla divulgação destas mensagens pode influenciar no grau de formalidade da mensagem tanto quanto o nível hierárquico de destino.

Nos próximos quadros, serão apresentados os resultados de ocorrência dos fechamentos das mensagens. Os primeiros quadros expõem os fechamentos utilizados pelos colaboradores.

Quadro 10 - Fechamento dos *e-mails* emitidos por colaboradores para colaboradores

Expressão	Contagem por expressão	Condensado por estilo	Percentual
Abraço	2	3	12%
Abraços	1		
Aguardo	1	1	4%
Atenciosamente	5	11	44%
Att.	6		
Nome do remetente	4	4	16%
Obrigada	4	4	16%
Vazio	2	2	8%
	<i>Totalizadores</i>	25	100%

 Quadro 11 - Fechamento dos *e-mails* emitidos por colaboradores para coordenadores

Expressão	Contagem por expressão	Condensado por estilo	Percentual
À disposição	1	1	4%
At.	1	12	48%
Atenciosamente	9		
Att.	2		
Obrigada	4	4	16%
Um Abraço	2	3	12%
Abraços	1		
Vazio	5	5	20%
	<i>Totalizadores</i>	25	100%

 Quadro 12 - Fechamento dos *e-mails* emitidos por colaboradores para diretores

Expressão	Contagem por expressão	Condensado por estilo	Percentual
Abraço	1	5	20%
Abraços	2		
Um abraço	2		
Atenciosamente	6	16	64%
Att.	10		
Cordialmente	1	1	4%
Estamos à disposição	1	1	4%
Vazio	2	2	8%
	<i>Totalizadores</i>	25	100%

Os resultados demonstram que o grau de formalidade aumenta exatamente de acordo com o nível para o qual a mensagem está sendo direcionada. Pois, no quadro 10, o percentual da expressão “atenciosamente” (mais formal entre as ocorrências registradas) é de 44%, no quadro 11 passa para 48% e no 12 atinge 64%.

Quadro 13 - Fechamento dos *e-mails* emitidos por coordenadores para colaboradores

Expressão	Contagem por expressão	Condensado por estilo	Percentual
Abreviação do nome do remetente	2	2	8%
Agradeço pela Compreensão	1	1	4%
Atenciosamente	1	1	4%
Grato	15	15	60%
Nome do remetente	1	1	4%
Obrigada	1	2	8%
Obrigado	1		
Sds	1	1	4%
Um abraço	1	1	4%
Vazio	1	1	4%
<i>Totalizadores</i>		25	100%

Quadro 14 - Fechamento dos *e-mails* emitidos por coordenadores para coordenadores

Expressão	Contagem por expressão	Condensado por estilo	Percentual
Abreviação do nome do remetente	3	3	12%
Aguardo	1	1	4%
Atenciosamente	1	1	4%
Grato	16	16	64%
Nome do destinatário + obrigada	1	1	4%
Obrigada	2	3	12%
Obrigada + nome do destinatário	1		
<i>Totalizadores</i>		25	100%

Quadro 15 - Fechamento dos *e-mails* emitidos por coordenadores para diretores

Expressão	Contagem por expressão	Condensado por estilo	Percentual
Aguardo suas considerações	1	1	4%
Atenciosamente	2	2	8%
Grato	2	2	8%
Obrigada e um abraço	1	1	4%
Um abraço	19	19	76%
<i>Totalizadores</i>		25	100%

Os quadros acima mostram uma maior variabilidade dos recursos de fechamento quando as mensagens são emitidas para níveis de base da cadeia hierárquica.

 Quadro 16 - Fechamento dos *e-mails* emitidos por diretores para colaboradores

Expressão	Contagem por expressão	Condensado por estilo	Percentual
Abraço	3	4	16%
Abs	1		
At.	2	10	40%
Att	8		
Cordialmente	1	1	4%
Grato	1	1	4%
Nome do remetente	3	3	12%
Um abraço	3	3	12%
Vazio	3	3	12%
<i>Totalizadores</i>		25	100%

 Quadro 17 - Fechamento dos *e-mails* emitidos por diretores para coordenadores

Expressão	Contagem por expressão	Condensado por estilo	Percentual
Abraço	1	1	4%
Aguardo seu parecer e posicionamento	1	1	4%
Atenciosamente	1	5	20%
Att	4		
Cordialmente	2	2	8%
Fico à disposição	1	1	4%
Grato	1	1	4%
Nome do remetente	2	2	8%
Obrigada	1	1	4%
Obrigado pela atenção!	1	1	4%
Um abraço	3	4	16%
Um abraço a todos	1		

Vazio	6	6	24%
<i>Totalizadores</i>		25	100%

O quadro acima apresenta maior diversidade de expressões, contudo nenhuma expressão é diferente das ocorridas entre outros níveis hierárquicos.

Quadro 18 - Fechamento dos *e-mails* emitidos por diretores para diretores

Expressão	Contagem por expressão	Condensado por estilo	Percentual
Atenciosamente	6	6	24%
No aguardo	1	1	4%
Um abraço	15	17	68%
Um grande abraço	1		
Um grande abraço a todos	1		
Vazio	1	1	4%
<i>Totalizadores</i>		25	100%

No quadro 18, observamos menos formalidade nos fechamentos em comparação às formas de abertura dos *e-mails*. Se considerarmos o prescrito nos manuais de redação, que trazem regras específicas para fechamentos formais (“respeitosamente” e “atenciosamente”), notamos que, na prática, os fechamentos fogem a esta regra; por outro lado, no que tange às aberturas (que não há regra específica para cada nível hierárquico), percebemos uma maior utilização do vocativo “Prezado” como marca de formalidade em relação ao nível hierárquico. É interessante notar que, embora uma das características do texto em *e-mail* seja a flexibilidade, quando se trata da redação comercial percebemos uma inibição aos princípios pessoais da estilística, de forma que a naturalidade e a originalidade ficam suprimidas para dar espaço aos padrões e costumes do coletivo.

Em outras palavras, no contexto empresarial, a originalidade e naturalidade ficam restritas. Isso se comprova ao observarmos os quadros do resultado desta pesquisa, pois, embora não haja ocorrências da utilização de expressões como “respeitosamente”, também não existe ocorrência de fechamentos como “beijos”, assim como não ocorre nenhuma forma de abertura como “querida” ou outra forma mais afetuosa e menos formal (o que seria cabível para abertura de cartas pessoais). A busca pela neutralidade orienta a maneira como as pessoas se comunicam dentro do contexto

corporativo. Fato justificável pela etiqueta social e pelo profissionalismo, uma vez que a mensagem pode ser replicada para outros leitores, as interações mais afetuosas ou desrespeitosas podem causar constrangimentos.

No que tange a agilidade necessária, hoje em dia é possível enviar *e-mails* com o uso do celular, o que implica em limitações quanto à formatação da mensagem, que se torna ainda mais concisa e objetiva. Nos *e-mails* enviados por celular, observou-se constar uma mensagem anexa, que diz: “*e-mail* enviado do meu Android usando K-9 *e-mail*. Por favor, desculpe minha brevidade”. Entretanto, não houve relação entre o uso do celular para envio de *e-mails* e a utilização de jargões de abertura e fechamento. Pois, mesmo nos *e-mails* quais foi possível identificar o envio via celular, houve a ocorrência das expressões “Prezados” e “Grato”, marcando as aberturas e fechamentos das correspondências.

Os resultados quantitativos apontaram que existe uma tendência a formalidade nas aberturas das mensagens, quando são expedidas para pessoas locadas em camadas hierárquicas superiores.

Observou-se que as abreviações de atenciosamente aparecem na maior parte grafadas como ”att.”, o que na realidade deveria ser abreviado como “atte.” ou “at.^{te}”.

Ainda no que se refere aos fechos, ficou evidente a ausência da expressão “respeitosamente”, indicando inadequação da expressão em correspondências eletrônicas, que são consideradas mais informais que ofícios e cartas. Em outras palavras, o uso da palavra “respeitosamente” é indicado pelos manuais, mas não aplicado pelos usuários de *e-mails* no âmbito empresarial, o que não necessariamente representa a informalidade da escrita do remetente, mas pode aponta que esta se trata de uma expressão arcaica, uma vez que não houve índice de marca desta expressão.

Entretanto, convém lembrar que as normatizações para *e-mails* são direcionadas as mensagens trocadas dentro do âmbito público, quando estas tratarem de expedientes trocados entre representantes de órgãos governamentais. De forma que, para afirmar o arcaísmo da expressão seria necessário fazer um estudo direcionado com base em grupo de fala mais específico.

Comentários finais

As formas como as pessoas se comunicam, impactam nas definições das regras impostas, através desta pesquisa foi possível um retrato do cenário atual, possibilitando uma reflexão acerca da constituição do gênero textual utilizado nos *e-mails*.

Referências

BARROS, Eneas Martins de. **Cartas Comerciais e redação oficial**. São Paulo: Atlas S.A., 1983.

BIAGIONI, Mário. **Manual Básico de Correspondência Oficial**. 6. ed. São Paulo: Nobel, 1990.

BLIKSTEIN, Izidoro. **Técnicas de Comunicação Escrita**. 13. ed. São Paulo: Ática, 1995.

BRASIL. **Constituição da Republica Federativa do Brasil**. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constitui%C3%A7ao.htm>. Acesso em: 27 maio 2012.

BRASIL. **Manual de redação da presidência da república**. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/manual/manual.htm> Acesso em: 25 maio 2012.

CHIAVENATO, Idalberto. **Introdução à Teoria Geral da Administração: uma visão abrangente da moderna administração das organizações**. 7. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2003.

Estilística, a ciência da expressividade, Disponível em <<http://www2.videolivrraria.com.br/pdfs/20554.pdf>> <http://www2.videolivrraria.com.br/pd>> . Acesso em: 25 maio 2012.

MARCUSCHI, Luiz Antônio. **Linguística de texto: o que é e como se faz?** São Paulo: Parábola Editorial, 2012.

MEDEIROS, João Bosco. **Redação Empresarial**. 7. ed. São Paulo: Atlas, 2010.

TRIVINOS, Augusto Nivaldo Silva. **Introdução à pesquisa em ciências sociais: a pesquisa qualitativa em educação**. São Paulo: Atlas, 1987.