



CENTRO DE EMPREGO E FORMAÇÃO PROFISSIONAL LEIRIA	Curso: Língua Portuguesa - Técnicas de Escrita 0626
	Tema 4.1: O Texto como instrumento de comunicação empresarial
	eFormadora: Teresa Soares

O Texto como instrumento de comunicação empresarial

Objetivos:

- Compreender a importância da comunicação nas organizações;
- Perceber a relevância da comunicação escrita no contexto empresarial
- Conhecer os elementos implicados no Ato de Comunicar
- Distinguir comunicação formal e comunicação informal
- Planear o conteúdo e a linguagem adequada para cada correspondência, para tornar a mensagem eficaz;

A comunicação dentro das empresas consiste numa troca de informações e de conhecimentos que beneficia toda a estrutura e todos os elementos da equipa.

Uma boa comunicação empresarial possibilita atitudes mais compreensivas no ambiente organizacional, e os objetivos tornam-se mais fáceis de atingir, e as tarefas mais claras, permitindo solucionar problemas de uma forma mais eficaz.

“A comunicação nas organizações é um processo vital para as funções administrativas. É a partir dos fluxos e dos processos comunicacionais, existentes dentro das instituições, e entre a organização e seus contactos externos, que surgem as condições da sua existência, da sua sobrevivência e do seu desenvolvimento.” (Stacheski, 2010).

Atentemos na palavra “Comunicação”:

Esta palavra tem origem no latim *communicare*, que significa tornar comum, partilhar.

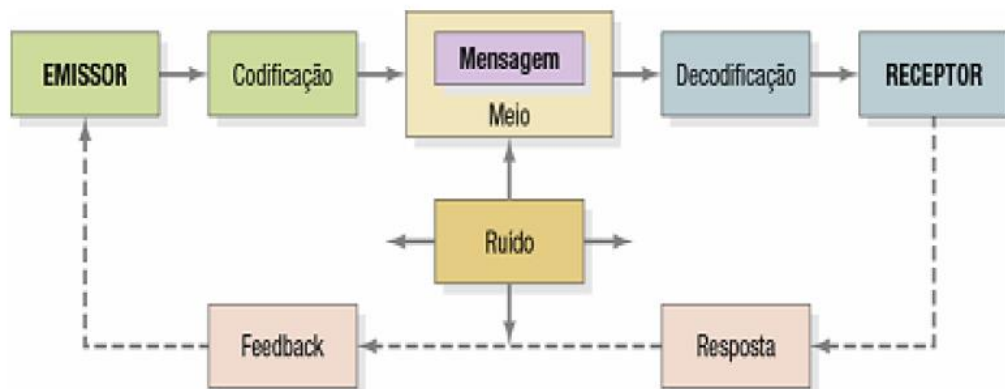
Geralmente, o conceito de comunicação aplica-se à troca de informações sob a forma de uma mensagem. (...) A comunicação é um processo. Como tal, é dinâmica, evolutiva. Para facilitar o estudo da comunicação, alguns teóricos estabeleceram modelos onde se propõem representar os atos comunicativos que pressupõem a troca de mensagens informativas.

[https://www.infopedia.pt/\\$comunicacao](https://www.infopedia.pt/$comunicacao)



Vejamos um desses modelos:

De uma forma simplista, o processo de comunicação é composto, sobretudo, por Emissor, Recetor e Mensagem. O fluxo que se apresenta, representa um ato de comunicação:



In VAZ, Michele R., Comunicação Empresarial – Parte I

<https://www.slideshare.net/mrufatto/comunicacao-empresarial-apostla-parte-1>

Temos , então, 6 elementos, a saber:

Emissor: que emite e codifica a mensagem;

Recetor: que recebe e decodifica a mensagem;

Mensagem: conteúdo transmitido pelo emissor;

Canal: meio pelo qual circula a mensagem;

Código: conjunto de signos usado na transmissão e receção da mensagem (ex.: Língua Portuguesa, Sinais de trânsito, etc).

Contexto: a situação em que se dá o ato de comunicação.

Durante o ato de comunicar, existem outros elementos externos, mas que interferem e podem comprometer a comunicação:

Codificação: processo de transformar, num código conhecido, o pensamento em forma simbólica.

Decodificação: processo pelo qual o recetor confere significado aos símbolos transmitidos pelo emissor;



CENTRO DE EMPREGO E FORMAÇÃO PROFISSIONAL LEIRIA	Curso: Língua Portuguesa - Técnicas de Escrita 0626
	Tema 4.1: O Texto como instrumento de comunicação empresarial
	eFormadora: Teresa Soares

Feedback: corresponde à informação que o emissor consegue obter do recetor e pela qual percebe se a sua mensagem foi recebida e entendida corretamente. Consiste, portanto, no retorno da comunicação.

Ruído: será qualquer barreira que dificulte ou impeça a comunicação. Pode ter várias origens, como veremos adiante, quando abordarmos as Barreiras na comunicação escrita.

Tipos de Comunicação

Para trocar mensagens entre si, as pessoas comunicam, essencialmente, através da comunicação verbal, que inclui a comunicação oral e a comunicação escrita, mas também a comunicação não verbal, relativa a todas as formas de comunicar que não implicam o uso da palavra, como é o caso dos gestos, sons, cores...

Independentemente da forma como o ato de comunicação aconteça, é fundamental que o emissor tenha em mente que o processo de comunicação deve ser planeado, tendo em conta, por exemplo: O que comunicar? Como comunicar? Quando comunicar? A quem comunicar? Onde comunicar?

Comunicação oral

Como vimos antes, a comunicação verbal pode realizar-se na oralidade, ou na escrita.

Não sendo objeto do nosso estudo, a comunicação oral apresenta algumas vantagens e desvantagens;

- Vantagens - a rapidez e o *feedback*. Podemos emitir uma mensagem verbal e receber uma resposta num prazo curto. Se o recetor manifestar dúvidas sobre a mensagem, o *feedback* permitirá que o emissor corrija.
- Desvantagens - se a mensagem for transmitida para várias pessoas, não podemos esquecer que quanto maior o número de recetores, maior a probabilidade de distorções da mensagem.



CENTRO DE EMPREGO E FORMAÇÃO PROFISSIONAL LEIRIA	Curso: Língua Portuguesa - Técnicas de Escrita 0626
	Tema 4.1: O Texto como instrumento de comunicação empresarial
	eFormadora: Teresa Soares

Comunicação Escrita

A comunicação escrita engloba qualquer meio de comunicação que utilize a linguagem escrita, como por exemplo a carta, o e-mail, o memorando, a ata...

- Vantagens:
 - O emissor opta pela comunicação escrita por ser uma forma tangível e verificável de comunicação, ou seja, é possível, tanto ao emissor como ao recetor, manter o registo das mensagens, armazenando-as por tempo indeterminado.
 - Prestamos mais atenção ao que queremos transmitir. Por isso, a comunicação escrita é mais elaborada e mais clara.
- Desvantagens:
 - Requer mais tempo de elaboração.
 - O mecanismo de feedback é mais lento ou inexistente.

Qual a importância de formalizar a comunicação dentro das empresas?

Com a comunicação formal, o espaço para situações dúbias diminui. Quanto maior o nível de esclarecimento, menor será a possibilidade de más interpretações, de boatos.

Comunicação formal e informal nas empresas

Existem dois tipos de comunicação, nas empresas:

- A **comunicação formal** – aquela que é regulamentada pela empresa, através dos seus planos e das suas políticas, das suas normas...
 - ✓ Vantagens:
 - Estabelece um diálogo da empresa com o seu público interno e externo
 - Padroniza os processos da empresa
 - Dá credibilidade aos discursos gerenciais
 - Influencia o comportamento dos colaboradores



CENTRO DE EMPREGO E FORMAÇÃO PROFISSIONAL LEIRIA	Curso: Língua Portuguesa - Técnicas de Escrita 0626
	Tema 4.1: O Texto como instrumento de comunicação empresarial
	eFormadora: Teresa Soares

✓ **Desvantagens:**

- Burocratiza a informação dentro da organização
- Reflete pouco trabalho em equipa
- Revela falhas na comunicação
- Dificuldade em personalizar as mensagens para os diferentes níveis de funcionários

Porém, mesmo com todo o planeamento da comunicação formal, há situações em que se tem de recorrer às informações pela via dos canais informais.

- A **comunicação informal** não é da responsabilidade da empresa, nem é regulamentada pela empresa. Ela nasce do relacionamento social dentro das organizações, geralmente pela pouca informação que circula. Ela poderá ser uma consequência da ausência ou do mau funcionamento da comunicação dentro de uma organização.

Como se processa em todos os sentidos, a comunicação informal não respeita as linhas formalmente estabelecidas e efetua-se, geralmente, por via oral, sendo por isso, mais rápida, mas simultaneamente menos rigorosa.

É importante salientar que a comunicação informal é natural nas organizações, não há necessidade de combatê-la. Contudo, ela não pode sobrepor-se no sistema organizacional. Quanto mais intensa a comunicação formal, menos relevante a comunicação informal, resultante das dúvidas.

✓ **Vantagens**

- Motiva e integra as pessoas da empresa
- Reduz a carga de comunicações dos gestores
- Completa a estrutura formal
- Facilita a compreensão e a atualização, torna a velocidade superior às outras



CENTRO DE EMPREGO E FORMAÇÃO PROFISSIONAL LEIRIA	Curso: Língua Portuguesa - Técnicas de Escrita 0626
	Tema 4.1: O Texto como instrumento de comunicação empresarial
	eFormadora: Teresa Soares

✓ **Desvantagens**

- É geradora de boatos, ruídos e atritos entre as pessoas
- Provoca desconhecimento da realidade empresarial pelos gestores
- Dificuldade de controlo

Nota: Não confundir os conceitos de comunicação formal e informal com os conceitos de registo de língua formal e informal, que veremos no Tema 5.

Meios de comunicação nas organizações

Segundo Charles REDFIELD (citado por Stachesky, 2010) existem vários meios/canais de comunicação nas organizações: os meios orais, os meios escritos, os meios pictográficos, os meios escrito-pictográficos e audiovisuais e os meios simbólicos. Colocamos em destaque os seguintes:

Meios orais

Os meios orais incluem os diálogos em presença, em reuniões, e outros como o telefone, a rádio... Estes meios são fundamentais para o bom relacionamento entre organizações e os seus públicos.

Meios escritos

A comunicação escrita, quando elaborada de forma correta e dirigida aos seus públicos, permite uma maior consolidação das informações, evitando erros de interpretação. São exemplo disso, as cartas, as circulares, os boletins, os panfletos, o quadro de avisos ...



CENTRO DE EMPREGO E FORMAÇÃO PROFISSIONAL LEIRIA	Curso: Língua Portuguesa - Técnicas de Escrita 0626
	Tema 4.1: O Texto como instrumento de comunicação empresarial
	eFormadora: Teresa Soares

Meios telemáticos

São aqueles que unem os instrumentos de telecomunicações e de informática. Eles são cada vez mais comuns cada vez mais as empresas recorrem a eles. São exemplo a internet, a intranet, os telemóveis, os *paggers*, entre outros.

A Comunicação Escrita Eficaz

Há alguns aspetos que devemos ter em conta para alcáçar uma comunicação escrita eficaz. Digamos que para “escrever bem”, é necessário:

- Obedecer as regras gramaticais, evitando erros de sintaxe, de pontuação, de ortografia;
- Procurar a clareza, evitando palavras e frases obscuras ou de duplo sentido;
- Agradar o leitor, empregando expressões elegantes e fugindo de um estilo muito seco.
- É preciso que o texto transmita:
 - ✓ Clareza e objetividade para que a mensagem implique uma resposta;
 - ✓ Precisão para que o recetor compreenda o que se quer transmitir;
 - ✓ Persuasão para obter a colaboração e a resposta esperada.

Qual a importância de planear adequadamente a mensagem?

Para que a comunicação empresarial seja eficiente é necessário que a linguagem utilizada pelos canais de informação seja de fácil entendimento por parte público a que se destina. Para isso, é importante conhecer os aspetos sociais e de instrução de cada público e, ao elaborar a mensagem, vamos redigi-la de acordo com as características do recetor.

Em resumo, a comunicação escrita, em contexto empresarial, para ser eficaz, está sujeita a algumas regras: **clareza, precisão, concisão, prudência e rigor ortográfico e gramatical.**



CENTRO DE EMPREGO E FORMAÇÃO PROFISSIONAL LEIRIA	Curso: Língua Portuguesa - Técnicas de Escrita 0626
	Tema 4.1: O Texto como instrumento de comunicação empresarial
	eFormadora: Teresa Soares

Webgrafia

STACHESKI, Denise Regina, *Comunicação Empresarial e Correspondência*, Curitiba, IESDE, 2010

<https://docplayer.com.br/68340660-Comunicacao-empresarial-e-correspondencia-denise-regina-stacheski.html>

VAZ, Michele R., *Comunicação Empresarial – Parte I*, 2014

<https://pt.slideshare.net/mrufatto/comunicao-empresarial-apostla-parte-1>

<https://comunicareinformar.blogs.sapo.pt/1625.html>