



Gêneros discursivos empresariais: E-mail **Caroline Reis Vieira Santos Rauta**

Objetivos

Este texto foi produzido com o objetivo de ajudar você a:

- elaborar e-mails de cunho profissional e saber como enviá-los ao destinatário.

Iniciando o estudo

Neste estudo, você terá acesso a um dos gêneros discursivos que usamos bastante: o e-mail. Porém, vamos vê-lo sob uma nova perspectiva, pensando-o com cuidado para ser utilizado em situações formais e profissionais. Vamos começar revendo os aspectos gerais desse gênero.

1 Aspectos gerais do E-mail

De acordo com Medeiros (2010), a correspondência é um ato que se evidencia pela troca de informações caracterizada pela emissão e recepção de mensagens. Podem ser consideradas correspondências vários gêneros discursivos como carta, ofício, requerimento, telegram e **e-mail**. A palavra **e-mail** vem do inglês, *electronic mail*, e significa correspondência eletrônica. Desde a última atualização do Manual de Redação Oficial da Presidência da República (BRASIL. PRESIDÊNCIA DA REPÚBLICA. CASA CIVIL, 2018), ele pode ser considerado um documento oficial.

Fazem parte da estrutura não só do e-mail, mas de correspondências em geral, os seguintes elementos:

- a) local;

- b) vocativo;
- c) texto;
- d) fecho;
- e) assinatura.

Figura 1 – Elementos da correspondência destacados no e-mail



Fonte: Captura de tela da autora (2021).

No caso do e-mail, no entanto, o local geralmente não aparece. Em seu lugar, aparece a data e hora de envio, registrados automaticamente pelo provedor de e-mail. Local é mais aplicável a cartas físicas, enviadas geralmente por Correios. Essa referência ao local de envio perdeu o sentido uma vez que o mundo está cada vez mais globalizado e a internet cria conexões de pessoas em diferentes locais do mundo e em posições dinâmicas. No caso do e-mail, acrescenta-se além da data, o horário de envio, uma vez que a entrega da mensagem é praticamente instantânea e este é um dado que pode ser relevante (por exemplo, inscrições ou envios de documento que tem como prazo até determinado horário de uma data específica).

Figura 2 – Exemplo de cabeçalho de e-mail com data e hora de envio da mensagem



Fonte: Captura de tela da autora (2021).

Além disso, há outras características especiais desse tipo de correspondência. Ele pode ser de caráter íntimo, isto é, pessoal (entre amigos, por exemplo), ou de caráter profissional – do qual trataremos a seguir em 1.2 –; o corpo do texto pode variar de extenso e bastante breve, já que muitas vezes as correspondências são trocadas em um espaço de tempo muito curto (em intervalo de minutos, às vezes); há a possibilidade de omissão do vocativo no caso de troca de mensagens intensa em curto espaço de tempo; e ainda pode ser de caráter privado (uma pessoa envia para um ou poucas pessoas cujo assunto lhes dizem respeito); ou de ampla circulação (como e-mails enviados a todos os colaboradores de uma empresa, por exemplo).

A seguir, vamos explorar algumas das características do e-mail que merecem atenção no contexto profissional ou empresarial.

1.1 O e-mail profissional

Como qualquer outro texto do mundo do trabalho, requer clareza, simplicidade, adequação à norma culta, coesão e coerência. Ele deve responder **o que, para quem, para que, quando ocorreu o fato, como e por que**. Claro que, dependendo da situação, alguns desses elementos não são necessários, mas em linhas gerais são a essas informações que o redator deve se atentar. É interessante, também, observar formas de polidez, como *'por favor'*, *'por gentileza'*, e ele deve sempre vir assinado, para que o receptor consiga identificar quem é o autor do texto, já que em algumas situações o e-mail é para um setor no qual mais de uma pessoa trabalha e é responsável por mandar e enviar e-mails. (MEDEIROS, 2010).

1.1.1 Endereço de e-mail

Uma conta de e-mail profissional deve primar por um nome de usuário sério e adequado à situação comunicativa. Uma boa sugestão é adotar nome e sobrenome da pessoa, seguida do domínio utilizado. O domínio pode ser pago e

personalizado – como @ifsc.edu.br – ou de um provedor público, como @gmail.com.

Figura 3 – Exemplo de endereços de e-mail adequado e inadequado, respectivamente



Fonte: Autoria própria (2021).

No exemplo acima, verificamos que o primeiro e-mail tem o nome de usuário – caroline.reis – adequado à situação profissional, já que é composta por nome e sobrenome da pessoa. Já no segundo exemplo, temos um nome de usuário que não condiz com a situação profissional, já que não identifica facilmente o usuário e tem expressão não formal. Pode parecer um detalhe, mas a escolha de um nome de usuário adequado pode fazer bastante diferença em um processo seletivo ou para a sua empresa.

1.1.2 Assunto do E-mail

O assunto do e-mail deve traduzir de maneira sucinta o que será tratado no corpo do texto. Essa orientação vale para qualquer e-mail, mas deve receber especial atenção quando se trata do contexto profissional. É cada vez mais comum as pessoas terem menos tempo para leitura e a concisão é cada vez mais desejável. Se tiver dificuldades em saber o que colocar no campo “Assunto”, escreva o corpo do texto primeiro e depois tente pensar no que você responderia, em no máximo uma frase, se alguém te perguntasse “Sobre o que é esse e-mail que você escreveu?”. A resposta a essa pergunta provavelmente é uma boa descrição do “Assunto”.

Glossário:

Concisão: capacidade de entregar muitas informações usando poucas palavras.

Interpelação: ato de se dirigir a uma pessoa, geralmente para fazer uma pergunta ou então exigir uma explicação.

Signatário: aquele que assina um documento.

1.1.3 Vocativo

O vocativo é uma espécie de abertura do e-mail através da interpelação da pessoa a quem o e-mail se destina. Em um e-mail profissional, é recomendado usar um pronome de tratamento condizente com a autoridade em questão, como “senhor(a)” (Exemplo 1), ou uma forma de polidez, como “prezado(a)” (Exemplo 2), seguido do cargo ou do nome da pessoa que o ocupa. Quando não sabemos o nome, podemos simplesmente omiti-lo e nos endereçar ao cargo do destinatário (Exemplo 3). O vocativo das correspondências devem ser seguidos por vírgula. Veja os exemplos a seguir:

Exemplo 1: Senhor Diretor João da Silva, (pronome de tratamento + cargo + nome)

Exemplo 2: Prezada Senhora Carmem, (forma de polidez + pronome de tratamento+nome)

Exemplo 3: Prezada responsável pelo setor de Recursos Humanos, (forma de polidez + cargo)

Exemplo 4: Magnífica Reitora, (pronome de tratamento + cargo)

Não há regras rígidas para o vocativo, mas é importante observar as normas de formalidade e polidez. Também é importante consultar o pronome de tratamento adequado à posição hierárquica do destinatário.

1.1.4 Corpo do texto

O corpo do texto é o que levou aquele e-mail a ser escrito. A redação do texto deve ser clara através da coesão e coerência, com uso de norma culta da língua e conciso, já que recebemos e escrevemos muitas mensagens em um único dia e o tempo é uma ferramenta cada vez mais valiosa. Tente ser exato, evitando palavras vagas, difíceis; utilizar palavras que quantificam (em vez de usar palavras como “alguns”, “muitos”).

A dica é usar destaques (negrito, itálico, cor vermelha) para informações

importantes e lembrar-se de que, no contexto profissional, o e-mail é um documento e, portanto, deve ser escrito com cuidado.

1.1.5 Fecho

O fecho é literalmente um “fechamento” do que foi tratado no e-mail. Ele é uma espécie de “despedida”, de arremate e saudação ao destinatário (BRASIL. PRESIDÊNCIA DA REPÚBLICA. CASA CIVIL, 2018). Embora não seja um documento que regule todas as correspondências existentes, visto que muitas empresas têm suas normas e diretrizes para comunicação interna e externa, o “Manual de Redação Oficial da Presidência da República” (BRASIL. PRESIDÊNCIA DA REPÚBLICA. CASA CIVIL, 2018) pode servir como diretriz para boas práticas de redação de correspondências. Ele indica como referência de fecho as formas “Atenciosamente” para pessoas de mesmo nível hierárquico dentro da empresa – por exemplo, de diretor para diretor; ou de gerente para gerente etc –; ou “Respeitosamente” para pessoas que ocupam cargos hierarquicamente superiores ao seu – de colaborador para gerente; de gerente para diretor etc. Outras formas são admissíveis em contexto não oficial, como “Saudações” e “Apreciaremos sua pronta resposta”, por exemplo. O que vale sempre é a análise do redator da situação de comunicação na escolha do fecho.

1.1.5 Assinatura

A assinatura é uma parte do e-mail que é negligenciada por muitos. Algumas empresas e organizações têm normativas internas que estipulam quais informações devem ser incluídas na assinatura. O Manual de Redação Oficial da Presidência da República (BRASIL. PRESIDÊNCIA DA REPÚBLICA. CASA CIVIL, 2018, p. 47) traz que “A assinatura do e-mail deve conter o nome completo,

VOCÊ SABIA?

Você sabia que a maioria dos provedores de e-mail oferecem a opção de configuração de assinatura automática? Você pode procurar tutoriais como este:
<https://support.google.com/mail/answer/8395?co=GENIE.Platform%3DDesktop&hl=pt-BR>

o cargo, a unidade, o órgão e o telefone do remetente.” Essa diretriz é uma boa base do que inserir no e-mail profissional se sua empresa não tem nenhuma orientação por escrito de como elaborar uma assinatura ou se você é um empreendedor e tem seu próprio negócio.

Figura 4 – Exemplo de assinatura de e-mail

O diagrama mostra uma assinatura de e-mail com as seguintes partes destacadas por caixas coloridas e rotuladas:

- Nome completo:** Prof^a Dra. Caroline Reis Vieira Santos Rauta
- Cargo:** Língua Portuguesa
- Departamento:** Departamento de Ensino, Pesquisa e Extensão
- Unidade:** Câmpus Gaspar
- Telefone:** (47) 3318-3719
- Órgão:** Instituto Federal de Santa Catarina - Câmpus Gaspar
- Endereço eletrônico:** www.gaspar.ifsc.edu.br

Além disso, o endereço completo do órgão é fornecido: Rua Adriano Kormann, 510, Bairro Bela Vista, Gaspar / SC - CEP 89111-009.

Fonte: Autoria própria (2021).

Essas diretrizes de identificação do signatário valem também para e-mails de cunho pessoal e de vida estudantil, com as devidas adaptações. Se você é estudante, por exemplo, pode incluir seu nome completo, seu curso, sua turma (identificando sua fase, ano, módulo), sua instituição, o endereço da instituição.

Concluindo este estudo

Neste estudo, você aprendeu a identificar a estrutura do e-mail e utilizá-la de forma mais adequada no contexto profissional. Agora, você será capaz de elaborar e-mails cada vez mais claros e objetivos para se comunicar nas mais diversas situações comunicativas.

Referências

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. NBR 6023 – “Informação e documentação – Referências – Elaboração”. **INFORMAÇÃO E DOCUMENTAÇÃO - REFERÊNCIAS - ELABORAÇÃO**, p. 68, 2018.

MEDEIROS, J. B. **Redação científica**: a prática de fichamentos, resumos, resenhas. São Paulo: Atlas, 2014.

PRIBERAM INFORMÁTICA S.A. **indexar**. Disponível em: <https://dicionario.priberam.org/indexar>. Acesso em: 29 mar. 2021.