

Handwritten mark or signature in the top right corner.

DA COMUNICAÇÃO INTERNA EM PORTUGAL
ACHEGAS PARA O ESTABELECIMENTO DAS SUAS ORIGENS

J. ESTEVES REI

COMUNICAÇÃO INTERNA - O CONCEITO

Observando o funcionamento das línguas, no mundo actual, damo-nos conta da divulgação, cada vez mais massificada, de novas formas discursivas concebidas para nelas ser vertida uma nova expressão, susceptível de ser caracterizada como profissional, administrativa, institucional, empresarial e, por vezes, funcional. Encontramo-nos perante formas textuais fixadas por normas cujo emprego depende mais do exterior, do contexto e de cada situação discursiva do que da vontade do falante ou utilizador da língua: "Trata-se de nos exprimirmos, tendo em conta normas."¹ É que "a escrita faz parte das nossas instituições"², pois, muito antes de a criança ou o jovem se tornarem cidadãos activos, se vêem envoltos numa rede de escritos que vão do preenchimento de impressos à elaboração de requerimentos, passando por mil e um tipos de redacções: pedidos, informações, exposições, reclamações, actas e outros. Mais tarde, em plena vida activa, não poderão livrar-se do acto de escrita profissional porque "a empresa está tecida por uma rede de escrita"³, pela qual se institui menos uma comunicação interpessoal do que uma *informação* trabalhada e precisa, nada dizendo a respeito do redactor, ou seja, institucionalmente esterilizada. Trata-se de escritos de acção cuja simples existência compromete institucional.

PRIMÍCIAS DA TEORIZAÇÃO RELATIVA À COMUNICAÇÃO INTERNA

Observemos mais de perto o contexto do aparecimento e do desenvolvimento da comunicação interna. Uma grande variedade de formas discursivas, próprias da expressão profissional, administrativa, institucional e empresarial, vulgarmente chamada comunicação interna ou externa, enche hoje tanto os diversos sectores das grandes multinacionais como as próprias PME.s. O seu surgimento deve-se às necessidades sociais do século XVIII que levaram à

DA COMUNICAÇÃO INTERNA EM PORTUGAL
ACHEGAS PARA O ESTABELECIMENTO DAS SUAS ORIGENS

tipologização das cartas . Francisco José Freire⁴ queixa-se de que os jovens “não buscam por meio dos estudos o caminho, para na idade adulta se fazerem capazes de crédito, e igualmente de fortuna. Esta negligência da mocidade portuguesa claramente se dá a conhecer na falta de muitos estudos, sendo uma das mais notáveis não saber organizar com suficiência qualquer espécie de Cartas; e muito mais sendo em anos, em que ou cultivam Universidades, ou põem espada à cinta. É notável em qualquer sujeito este defeito: porque se a falta de bens o obrigar a servir, perde o meio de sua boa acomodação, não podendo entrar ao serviço de um cavaleiro, em o honroso emprego de Secretário, e se for de outra esfera, e posses, não saberá com a sua pena dar mais valor a estas duas felicidades, que o Mundo tanto estima.”⁵

A divisão das cartas aí apresentada entronca nos três géneros de discursos em que se dividia a retórica clássica e contempla os tipos seguintes⁶:

		De Parabéns
		De Oferecimento
	Demonstrativo	De Agradecimento
		De Aviso
		De Louvor
		Discursivas
		De Desculpa
Cartas do Género:	Judicial	De Justificação
		De Queixas
		De Pêsames
		De Recomendação
	Deliberativo	De Boas Festas
		De Consolação
		De Exortação
		De Conselho

A necessidade de subdividir o género epistolar, no século XVIII, deve-se ao facto de a actividade epistolográfica ser emblemática dessa época. A correspondência era a forma de comunicação por excelência a ponto de haver pessoas, como Jaime Spener, que recebiam anualmente umas mil cartas. Nessa altura, a carta ocupava muito do espaço que mais tarde será destinado ao jornal, servindo para dar notícias, sim, mas, sobretudo, para divulgar ideias, num ambiente de conspiração generalizada contra os poderes instituídos por toda a Europa. “Homens que pretendiam influir em amplos círculos, mantinham larga correspondência, em parte com pessoas que

lhês eram pessoalmente desconhecidas. Correspondências privadas, como a extensa de Júlia Blondelis, ganharam mais prosélitos para as ideias de Rousseau do que os próprios livros deste.⁷ Entre nós, extraordinária foi a actividade epistolar do Marquês de Pombal ao escrever centenas, milhares de cartas. "Elas são o instrumento por excelência da transmissão do seu pensamento."⁸ Os diplomas oficiais, enviados às chancelarias, são habitualmente acompanhados por cartas pessoais, secretas, onde uma instrução ou uma breve nota, pelo seu punho escrita, enquadra, explicita, orienta atitudes e comportamentos.

ANÁLISE DE CASOS

A COMPANHIA DE JESUS NO SÉCULO XIX

Reveladoras do desenvolvimento que teve aquilo que hoje é considerado comunicação institucional, são os casos que a seguir desenvolvemos, susceptíveis de serem reputados de exemplares, todos eles pertencentes ao século XIX. O florescimento desta retórica tem subjacente o crescimento das instituições, organizações e serviços, na sociedade moderna, a inserção do indivíduo, tendencialmente de todos os indivíduos, em instituições, ou, dito de outro modo, a institucionalização da vida individual ou da vida privada⁹. Sendo a língua a primeira das instituições, nenhuma destas pode dispensar a sua expressão e existência linguísticas, pelo que, registando-se o seu crescimento como uma realidade do mundo moderno, natural se torna que a língua veja alargado também o seu espaço de intervenção e as formas de nele intervir. É assim que, dentro dessa avalanche de instituições, vemos surgirem novas formas de expressão para novos conteúdos institucionais¹⁰. Toda a instituição implica um complexo jogo de poder ou poderes que não pode deixar de se reflectir na língua, pelo que seríamos levados a afirmar que as estratégias linguísticas nas instituições estão sempre ligadas a estratégias de poder(es). Ilustrativa desta nossa posição parece-nos a análise da comunicação escrita numa instituição, que foi por muitos e longamente considerada modelar, em termos de funcionamento e de formação dos futuros e mais bem preparados interventores sociais, que é a Companhia de Jesus. Da notícia que vamos dar sobressai, particularmente, a direcção ascendente da comunicação - aquela que mais utilizadores da língua implica e que mais presente está na formação escolar, por ser aquela que mais próxima se encontra do horizonte da vida activa dos educandos.

É M. Borges Grainha¹¹ quem nos fornece tão claro exemplo dessa nova tipologia textual, na segunda metade do século XIX, sempre em aberto e evoluindo conforme as necessidades das instituições, como para ela apontava já Cícero. Esta passagem insere-se nos "Esclarecimentos Preliminares, necessários para a exacta compreensão desta História", título do Prólogo, onde aparece ainda o subtítulo "Porque se publica em primeiro lugar a História do Colégio de Campolide". O início desse capítulo apresenta-nos o tempo, os temas, os autores, as formas e a função da escrita institucional na Companhia, imprescindível para a sua administração e existência como tais. Lendo o texto deste importante pedagogo do início do século, fica-se com a impressão de que essa escrita se encontra envolta num certo secretismo, decorrente, provavelmente, do seu conteúdo, mas também da língua, o latim, inacessível ao grande público. Além disso, ela recebe e veicula novas formas de comunicação - assemelhando-se este funcionamento global ao tipo de funcionamento de qualquer grande multinacional dos nossos dias¹². É a seguinte a passagem, necessariamente longa, com que abre esse "Prólogo":

"O Geral dos jesuítas tem um poder quase absoluto na Ordem. A sua eleição é para toda a vida. O P. Cláudio Aquaviva exerceu o Generalato durante 34 anos. E é o Geral quem nomeia todos os Superiores das Províncias e das Casas. É ele, com o conselho dos cinco Assistentes que vivem a seu lado, quem governa tudo na Companhia espalhada por todo o mundo. *Para que esse governo possa ser consciente* [s.n.], no Instituto da Companhia de Jesus se prescreve que todos os anos, em períodos diversos, todas as entidades oficiais da Ordem lhe enviem *cartas, catálogos e relatórios* [s.n.] diversos, que o ponham ao facto de tudo o que se passa em cada casa e a respeito de cada sujeito. Têm de lhe escrever, mensal, trimestral e anualmente, respectivamente, os Provinciais, os Superiores e os Consultores das Províncias e das Casas.

Hão-de-lhe enviar nos tempos devidos: os *Catálogos*, 1º e 2º, sobre o valor físico, intelectual e moral de todos os jesuítas existentes em cada Casa; as *Informações* para o governo, indicando as qualidades de todos os indivíduos que estão em idade e condições de ser Superiores; as *Informações* sobre os indivíduos que estão na 3ª provação, que já são padres, e dos que têm o tempo necessário para fazerem a profissão; as *Cartas Anuas* sobre a propaganda religiosa exercida anualmente pelos padres de cada casa ou missão; e finalmente a *História de cada casa ou Colégio*, pelo que respeita aos seus rendimentos e engrandecimentos materiais, ao pessoal e ao seu valor no ensino e na influência social, juntamente com o *Estado Temporal*, isto é, a exposição de todas as verbas de receita e despesa anual de cada casa ou Colégio."¹³

O TRIBUNAL - TIPOLOGIA TEXTUAL

Um outro caso exemplar diz respeito a um longo processo judicial sob o título de *A Justificação do Conselheiro F. A. F. da Silva Ferrão*¹⁴. Trata-se de um dossier, revelador de uma tipologia textual do âmbito da retórica profissional, oriunda das margens, fundamentos ou suportes da acção desenvolvida nos tribunais. Essa tipologia aparece neste documento como o conjunto de vias de comunicação escrita dessa instituição, talvez a de maior envergadura, à época, pelo que se nos revela particularmente significativa do percurso de constituição daquilo que poderíamos considerar as vias da comunicação institucional e administrativa que até hoje não pararam de crescer, proporcionalmente à diversidade e ao dinamismo dessas mesmas instituições. Este documento, cuja natureza é descrita na nota "Aos Leitores", diz respeito a um processo de *Justificação* produzido em juízo para "rebater uma *arguição desleal, indirecta, e exagerada*". É ainda significativo pelo que representa da força com que nasce nesse mesmo século, uma nova instituição, cujos contornos nem hoje se encontram completamente definidos. Trata-se da opinião pública, cujo juízo é aí elevado ao nível da sentença do tribunal: "O Tribunal e as pessoas competentes julgaram. A Opinião Pública julgará."

Feito o levantamento dos tipos de textos aí presentes, ficamos surpreendidos com o seu número e variedade, pois a tipologia deles decorrente contém vinte e oito tipos de textos diferentes, devidamente individualizados, independentes e exemplificados que passamos a referir¹⁵: *aditamento* (89) *alocução* (43), *atestado* (24, 28, 48), *auto da sessão* (80), *auto de justificação*, *aviso* (64) *carta* (35, 54, 56, 57, 98), *carta de arrematação* (46), *certidão* (21, 57), *consulta* (8,39,40,99), *contrato* (125), *decreto* (38, 39, 41, 42), *depoimento* (31), *despacho* (59, 62), *escritura* (49, 50), *exame dos tabeliães* (125), *inquirição* (65), *intimidação* (63), *justificação* (título), *nomeação* (43), *ofício* (48), *parecer*, (9), *petição* (12,58), *procuração* (21, 39), *reconhecimento* (60), *termo de aprovação* (62), *termo de declaração* (29), *termo de denúncia* (60).

Os CORREIOS - TIPOLOGIA TEXTUAL

Como terceiro caso ilustrativo da escrita institucional, observemos, ainda, algumas "indicações" úteis ao público, referentes às "principais disposições que regulam o serviço postal", em 1889, conforme a publicação coordenada por José Joaquim Henriques, 1º aspirante de correio de Lisboa, com o título *Guia Postal. Contendo diferentes esclarecimentos*

*relativos ao serviço do correio*¹⁶. Trata-se aqui de uma espécie de uma comunicação relativa ao conteúdo das “circulares publicadas pela Direcção Geral dos Correios, Telégrafos e Faróis”, às quais os funcionários podem recorrer, em caso de necessidade, mas não acessíveis “ao público [nem] ao comércio”, conforme se pode ler na nota “Ao Leitor”. Estamos perante uma outra importante instituição, encontrando-se, na época, certamente entre as de maior dimensão e em relação à qual este zeloso funcionário sente necessidade de resumir o essencial de alguns aspectos do seu relacionamento. Este saber está disperso pelas “circulares” internas, mas, antecipando-se aos órgãos administrativos, o seu autor reconhece de utilidade pública a sua publicação e realiza, como hoje diríamos, uma indispensável comunicação externa. É o que se depreende da nota referida, onde se pode ler:

“O livro que hoje damos à luz da publicidade inspirou-se no simples desejo de ser útil ao público e principalmente ao comércio [...]. O público [...] tem frequentemente de incomodar-se a procurar no correio as indicações de que precisa. Para evitar pois este e outros incómodos e, ainda, para tornar bem conhecidas as principais disposições que regulam o serviço postal não duvidamos extractar consoante podemos e soubermos essas disposições.”¹⁷ O autor termina a sua nota como poderiam terminar todas as comunicações institucionais, isto é, sente-se na necessidade de justificar a sua escrita “despid[a] de pretensões e vaidades”, perante outras escritas, essas, sim, cheias de pretensões, de outras retóricas e de outras possíveis vaidades.

Entre os tipos de textos referidos nessa brochura, encontram-se os seguintes, de dimensões várias, mas todos eles susceptíveis de desempenharem uma função institucional e social que, de alguma forma, passava reconhecidamente pelos Correios: *cartas, cartões postais, bilhetes postais, jornais, impressos, manuscritos, avisos*. Interessante se torna ver o desenvolvimento que algumas dessas espécies de textos aí recebem, como é o caso dos impressos, onde encontramos as *circulares*, os “*bilhetes de visita [com] as designações de pêsames, parabéns, agradecimentos, despedida, cumprimentos, participação de casamento, de nascimento, de mudança, de residência e simples convites*”; e ainda “*os convites para enterro, jantar ou para baile, participações de óbito, convites de sociedades e companhias, para reuniões, e impressos expedidos pelas repartições de fazenda ou recebedorias para pagamento de contribuições*”.

O GOVERNO CIVIL DE COIMBRA - UM RELATÓRIO

Por último, gostaríamos de referir um documento do início do século, cuja forma o poderia situar nos nossos dias. É seu autor Tomaz da Fonseca, e tem como título *Colónia Marítima de Crianças Pobres, 1903, Relatório e Contas*¹⁸. Trata-se de um relatório dirigido ao Governador Civil de Coimbra, por parte de alguém nomeado para desempenhar uma tarefa, que, uma vez terminada, se apressa a dela dar contas ao responsável superior. Estamos, ainda, no âmbito de uma escrita à qual, embora vinda de um escritor e intelectual, se poderiam aplicar os atributos do autor do *Guia Postal* do final do século, "despida de pretensões ou vaidades", porque também ela participa do estatuto de comunicação funcional. Esta está para as instituições quase como a lógica matemática está para as ciências, quer dizer, elimina ou reduz a componente pessoal da comunicação, o que se revelou indispensável no funcionamento das instituições, no mundo moderno. O primeiro parágrafo informa imediatamente o leitor sobre o contexto, o destinatário e a natureza do documento, o que ainda hoje acontece neste género de textos. Nele podemos ler: " Ex.mo Sr. Dr. José de Matos Sobral Cid, Digno Governador Civil de Coimbra: Tendo sido encarregado pelo sr. conselheiro Dr. Bernardino Machado de dirigir a colónia marítima de crianças pobres de Coimbra, a que V. Ex.^a prestou tão alta e valiosa protecção, venho hoje apresentar o respectivo relatório, tornando, ao mesmo tempo, conhecido de todos o extraordinário aproveitamento que essas crianças tiveram durante a sua estada na praia da Figueira da Foz." Segue-se o relato das actividades, de acordo com o que hoje ainda se entende por relatório: organização; períodos de tempo; pessoas colaborantes; discriminação das despesas; benfeitores; caracterização das crianças participantes num dos três períodos; considerações finais. Formalmente, este documento, "Relatório e contas", assenta ainda na estrutura da carta, como se pode ver pela introdução referida e pelo final: "Digne-se V. Ex.^a aceitar os protestos da minha maior estima e consideração."¹⁹

O pioneirismo secular da organização jesuítica é visível no facto de só muito recentemente se começar a sentir necessidade de estudar e compreender o funcionamento das organizações²⁰, compreendendo este estudo a comunicação dentro das mesmas²¹. Henry Mintzberg, no prefácio da obra citada, testemunha e exemplifica a *função cognitiva da escrita* desta/nesta terceira retórica, particularmente nas áreas administrativas ou institucional²², como podemos observar.

“Escrevo antes de tudo para mim próprio. É assim que eu consigo aprender. Escrevi este livro porque estou profundamente interessado no modo como as organizações formulam as suas estratégias e pensei que primeiro tinha que aprender como é que elas se estruturam.”²³ De seguida, Mintzberg apresenta um verdadeiro método de compreensão e descoberta de uma escrita hermenêutica, cujas etapas foram as seguintes: 1) colecção de toda a literatura relacionada com o assunto, isto é, recolha da informação; essa exposição era linear, mas, como o mundo das organizações não é um mundo linear, sendo antes “a resultante de fluxos complexos que se combinam uns com os outros - paralelos, circulares e recíprocos”, foi necessário realizar uma síntese, isto é, “extrair dos artigos e obras, as peças e os bocados úteis, e depois fundi-los numa resposta única”. Tratou-se de algo que o autor chama uma *investigação empírica*²⁴.

MARCAS DA RETÓRICA PROFISSIONAL NA COMUNICAÇÃO INTERNA

A comunicação profissional ou institucional tem as suas origens nas cartas que, por exemplo, em Cícero atingem uma perfeição que faz delas uma referência quer da função que hão-de vir a desempenhar quer do próprio estilo que esse autor latino lhes imprime. Isto mesmo é reconhecido desde o início do século XVIII, o século da epistolografia, por um homem com a autoridade pedagógica de Rollin, ao escrever: “[‘A eloquência florida e brilhante’] pareceria ainda mais insuportável nas cartas, cuja simplicidade constitui a principal marca. [...] não quer dizer que sejam inimigas do ornato. Cícero é disso prova e pode, ele sozinho, servir-nos para nos formarmos em todo o género de eloquência. As suas cartas podem dar-nos uma ideia precisa do estilo epistolar.”²⁵ Uma caracterização das cartas de Cícero é, depois, apresentada distinguindo-se: com base no conteúdo, cartas de puro cumprimento, de recomendação, de agradecimento, e com base no estilo, alegres, e divertidas, escritas com leveza de espírito, ou graves e sérias, onde Cícero examina questões importantes, tratando de assuntos públicos, mas não menos belas, como as que dão conta ao Senado ou ao povo do seu governo da província, ou particulares, dirigidas a Catão, nas quais trata da mesma coisa. Todas elas “são um perfeito modelo da clareza, da ordem e da precisão”²⁶.

A retórica profissional aparece, ainda, numa outra passagem de Rollin, oposta à linguagem oratória. Aí o autor avança uma oposição bem clara entre “um homem dizedor” e “um homem eloquente”, situando-se a fronteira na “habilidade para ornar e

embelezar"²⁷. O primeiro contenta-se em dizer sobre uma coisa o que sobre ela há a dizer, explica-se apenas com clareza e solidez, fala apenas para se fazer compreender, dizendo as coisas de uma maneira muito simples, clara e inteligível, num estilo que se assemelha ao da conversação. Os que com esse homem dizedor se identificam "olham como supérfluo tudo o que se acrescenta à pura necessidade e julgam desonrar a verdade emprestar-lhe uma roupagem estranha, de que, segundo eles, ela não necessita e que apenas a pode desfigurar."²⁸

Os que reflectiram sobre a escrita das cartas, ou aqueles que entre nós escreveram cartas são raros, afirmando Cândido Lusitano, em *O Secretário Português*, que são " nenhuns os que expuseram o método, e as regras, com que estas se haviam [de] compor", afirmando antes que "só é próprio de pessoas inteligentes o compô-las com método, e boa forma"²⁹. O seu objectivo é preencher esta lacuna e assim contribuir para eliminar a confusão reinante, por serem muitos os exemplos, "(pois são muitas as diversidades de cartas) mais servem a alguns para lhes confundir, que para lhes ilustrar o entendimento"³⁰. Na tentativa de sistematizar essa variedade o autor generaliza, criando um esquema básico para a quase totalidade das cartas ao afirmar: "Todas as cartas (reservando as de narração, e descrição) se dividem em quatro períodos. No primeiro se narra o facto; no segundo se roga a que se agradeça [sic], ou respectivamente se dão os agradecimentos; no terceiro se oferece o préstimo; e no quarto se desejam felicidades."³¹ Reconhecendo a especificidade da retórica epistolar, embora a caracterize por cotejo com a retórica clássica, afirma que "a Carta deve ter um não sei quê de familiar e de particular". Devido a isso, "deve o Secretário lembrar-se que a *eloquência das cartas* [s.n.] não é a mesma, de que usam os Oradores e Académicos nos seus discursos", devendo "o estilo ser mais lacónico, que asiático", embora reconheça que se "pode usar de sentenças, de semelhanças e fórmulas, de períodos, e de outras eloquentes figuras da retórica, não passando esta permissão a liberdade poética"³².

PRIMÓRDIOS DA BIBLIOGRAFIA DIDÁCTICA DA COMUNICAÇÃO INTERNA EM PORTUGAL

Como a industrialização do país se verifica a partir dos anos 40³³, e como dela resulta o desenvolvimento do sector dos serviços, com as decorrentes necessidades em termos de comunicação profissional ou institucional, é por volta dos anos 50 que vemos surgirem algumas iniciativas editoriais, procu-

rando responder a essas necessidades comunicativas, correspondentes a outros tantos desafios colocados à língua, cujas respostas passam, portanto, por essas mesmas iniciativas. Entre nós, um homem desempenhou papel relevante e podemos hoje considerá-lo como o precursor da escrita profissional, administrativa ou empresarial, lamentando que o seu esforço não tenha ido mais longe, ou outros lhe não tenham seguido os passos. Trata-se do Professor Mário Gonçalves Viana, particularmente com os escritos seguintes, bem reveladores da sua consciência dessas necessidades sociais, sendo de registar, porque sintomático desta realidade, o local onde inicialmente esses escritos aparecem, a *Revista de Contabilidade e Comércio*.

Em 1953, Gonçalves Viana publica nela um revelador ensaio sobre *Os problemas da "informação" e da "crítica" dentro da empresa. Ensaio de psicologia aplicada e de ética profissional*³⁴, editado em separata. Apresentando a informação como fonte de produtividade na empresa, já o simples título nos parece revelador da sensibilidade à mudança que se verificava no mundo laboral, no que à comunicação dizia respeito. A informação aqui abordada tanto podia ser escrita como oral, sendo mencionadas as seguintes formas: "a) Ordens-de-serviço; b) Avisos escritos; c) Troca-de-impressões directas com o pessoal ou por intermédio dos chefes subalternos; d) Reuniões periódicas: grupos de estudo, grupos de discussão, palestras, etc.; e) Publicações internas, com carácter cultural ou técnico: cadernos, boletins, jornais, folhas volantes, etc..³⁵" No fundo, estamos perante o esboço de um autêntico ensaio de psicologia na empresa. Em 1955, uma outra reflexão, publicada em três números da mesma revista, desenvolve o percurso a realizar para redigir uma reclamação, agora referindo-se preferencialmente à escrita: *Arte de Reclamar*³⁶. Tendo sempre presente uma perspectiva humana, não deixa o autor de ser realista e rigoroso, mas, ao mesmo tempo, delicado e afável. Entre as ideias mestras desse tipo de discurso encontramos: Conceitos de reclamação, atitude perante a reclamação, tipos de reclamação: reclamação directa ou indirecta, oral ou escrita, officiosa ou oficial, intergrupar ou intragrupal, utilitária ou simbólica, reclamantes e intermediários, precauções e regras a adoptar, condições exigíveis, princípios éticos.

Pertinente se torna mencionar ainda três outros temas tratados pelo autor, também eles ligados, ainda que de forma indirecta, à comunicação. O primeiro tem a ver com a *Técnica*

publicitária e apareceu na década anterior, em 1946, revelando também ela grande sensibilidade à comunicação empresarial. As duas restantes iniciativas são: *Organização funcional das empresas*, datada de 1957, e *Técnicas Informáticas*, aparecida em 1958. À distância de quarenta ou cinquenta anos, estes títulos revelam, ainda hoje, grande actualidade, a ponto de poderem, eventualmente, ser ainda usados para veicularem conteúdos válidos.

A grande obra, porém, que acaba por consagrar, entre nós, as novas orientações é a obra, traduzida, de André Conquet, *Um Estilo Agradável. Como escrever para ser lido*³⁷, ostentando o exemplar por nós consultado, e pertencente à Biblioteca Pública do Porto, a data de 1970, na capa e escrita à mão. Este livro apresenta-se como "um manual prático", e parte do princípio de que "toda a gente hoje se sente na obrigação de escrever". De entre a tipologia veiculada são destacados os tipos de texto: "resumos ou relatórios, editoriais ou reportagens, recensões de obras ou comunicados, avisos ou declarações a formular por escrito"³⁸. Como se observa, a obra vai declaradamente em duas direcções, a da comunicação administrativa e da comunicação social. Pode-se ainda ler na primeira página: "Já não estamos na época do 'escritor público' a quem se confiava o cuidado de redigir cartas de condolências, súplicas e até bilhetinhos amorosos. Toda a gente escreve pouco ou muito ..." E entre os "escreventes" tipificados mencionam-se os quadros ou contramestres, os jornalistas neófitos ou veteranos, os bibliotecários, os secretários de associações, terminando com a pergunta abrangente: "Quem se pode vangloriar, actualmente, de conseguir fugir a estas tarefas de redacção?", lembrando que "se nos sentimos mais ou menos à vontade no domínio da palavra, o mesmo já não sucede no manejo da pena ou do que presentemente a substitui"³⁹. Quanto ao seu conteúdo, se a ideia geral é a de continuidade em relação às *Artes de Redigir*, pequenos pormenores alertam o leitor para a mudança desde o início. Deste modo, ao longo de uma quinzena de páginas, aconselha-se o uso do vocabulário concreto e das palavras familiares, de períodos curtos, de um modo impessoal de escrever, tal como o hábito de riscar o que é inútil, usar verbos activos, escrever como se fala e empregar palavras que formem imagens⁴⁰.

PARA CONCLUIR

Aquilo que costuma chamar-se comunicação interna é uma forma de comunicação escrita instalada nas empresas, instituições e organizações, merecedora da maior atenção,

pela elevada função que desempenha e pelo número crescente de indivíduos nela implicados. Trata-se de escritos de acção institucional cuja simples existência marca uma posição ou um compromisso na empresa, organização ou instituição, sendo secundarizado o seu conteúdo, em cada caso concreto, visto que o mesmo, ao ser vertido em determinada forma de texto, está de imediato a circunscrever-se às áreas, aos temas ou às situações em relação às quais essa forma se apresenta como pertinente e desempenhando uma função institucional. O essencial da filosofia subjacente a esta escrita, que apelidamos de *terceira retórica* ou a da *dispositio*⁴¹, é uma filosofia de serviço, de facilitação do funcionamento das instituições, de palavra escrita como meio de comunicação - indo com o tempo substituir a comunicação directa e pessoal, nessas mesmas instituições⁴². Ora a formação, para estes escritos, exige, cada vez mais, uma reflexão teórica, sobre a sua natureza, tipologia e funcionalidade, assim como uma formação específica, conduzindo ao domínio das práticas retóricas profissionais. Deste modo, concluímos que tal como a aprendizagem da língua, em geral, arrasta consigo o conhecimento de um lugar para si na sociedade⁴³, também a aprendizagem desta retórica profissional proporcionará o acesso a um comportamento e a um lugar na hierarquia da empresa ou instituição a cujo quadro o indivíduo pertence.

¹ Annick Marret et alii, *Écrire pour agir*, Paris, Les Éditions d'Organisation, 1982, p. 239.

² *Ibid.*, p. 16.

³ *Ibid.*.

⁴ Este autor, também conhecido por Cândido Lusitano, desempenhou um papel relevante na teorização deste campo com a publicação da sua obra, *O Secretário Português, copiosamente instruído no modo de escrever Cartas, por meio de uma Instrução Preliminar, Regras de Secretaria, Formulário de tratamentos e um grande número de Cartas em todas as espécies, que têm mais uso, com várias Cartas Discursivas sobre as obrigações, virtudes, e vícios do novo Secretário. Escrito, e consagrado ao eminentíssimo e reverendíssimo senhor Cardeal Patriarca, Primeiro de Lisboa, do Conselho de Estado e Capelão Mor*. Lisboa, Na Oficina Domingos Gonçalves, 1746.

⁵ *Ibid.*, na nota *Ao Leitor*.

⁶ A ligação da epistolografia à retórica havia sido destacada já pela Idade Média, ao decompor a retórica em várias artes, sendo uma delas a *ars dictaminis*, ou seja, a arte da epistolografia, ao lado da *ars poetriae*, ou a versificação, e da *ars predicandi*, ou a da pregação (cf. B. M. Garavelli, *Manual de Retórica*, Madrid, Cátedra, 1988, p. 50).

⁷ Max Von Boehn, in Cruz Malpique, *Psicologia da Carta*, Braga, 1953, p. 53, nota 1.

⁸ José Costa Pereira, "Vectores culturais portugueses de seiscentos e setecentos", in *História de Portugal*, José Hermano Saraiva (dir.), Lisboa, Publicações Alfa, 1983, Vol. 5, p. 342.

⁹ Exemplo, entre outros, desta espécie de institucionalização da esfera individual, transportando uma certa contradição nos termos, é a obra recente, em cinco grossos volumes, *História da Vida Privada*, sob a direcção de Philippe Ariès e Georges Duby (Porto, Edições Afrontamento, 1989, 1º Vol), pois a História, quando se referia a indivíduos, estes eram sempre reis, e, nessa qualidade, tomados como condutores de instituições ou da instituição, por antonomásia, que era a Realeza.

¹⁰ Ao lado da língua, vários são os campos do saber que decorrem do desenvolvimento dessas instituições e nelas investem - o que prova ainda o seu crescimento e a sua importância - materializados, por vezes, em áreas curriculares que, a pouco e pouco, se vão constituindo, como a psicologia, a política e a gestão, e vão entrando em velhos e novos estabelecimentos de ensino.

¹¹ M. Borges Grainha, *História do Colégio de Campolide da Companhia de Jesus. Escrita em Latim pelos padres do mesmo Colégio onde foi encontrado o manuscrito*, Coimbra, Imprensa da Universidade, 1913, p. V-VI.

¹² Conviria lembrar que cem anos antes, Francisco José Freire - de quem A. Pinto de Castro (*op. cit.* p. 473) diz ser "um dos novos intervenientes que [nos anos de 1740] rasgavam à teorização literária em Portugal, caminhos de renovação mais amplos e promissores, pela novidade e pela mais serena aplicação do seu espírito crítico" - na nota "Ao Leitor" da sua obra *O Secretário Português...*, não avança qualquer tipo de comunicação institucional além da carta, cuja tipologia se desenvolvia em treze tipos, como vimos.

¹³ O autor, Borges Grainha, sente-se na necessidade de referir, sublinhando quer o tipo quer a importância das formas comunicacionais próprias de cada instituição. Acrescenta ainda:

"Todos estes documentos são escritos em latim que é a língua oficial dos jesuítas e de todos eles nos ficaram alguns exemplares no espólio das suas casas juntamente com muitas cartas e outros manuscritos valiosos para a História Congreganista." Borges Grainha refere depois "[...] a *História do Colégio de Campolide* que se encontrou manuscrita nessa casa e que tem o altíssimo valor de historiar nítida e pormenorizadamente o estabelecimento inicial e largo progresso e desenvolvimento do jesuitismo entre nós, desde 1858 até 1909, história relatada pela pena dos próprios jesuítas que a foram escrevendo ano por ano". (*ibid.*)

¹⁴ *A Justificação do Conselheiro F. A. F. da Silva Ferrão*, Lisboa, Tip. da Rua dos Calafates, nº 80, 1851.

¹⁵ Entre parênteses, colocamos as páginas onde cada tipo de texto se encontra.

¹⁶ José Joaquim Henriques, *Guia Postal. Contendo diferentes esclarecimentos relativos ao serviço do correio*, Lisboa, Tip. Portuense, 1889.

¹⁷ José Joaquim Henriques, *op. cit.*, na nota "Ao Leitor".

¹⁸ Tomaz da Fonseca, *Colónia Marítima de Crianças Pobres, 1903, Relatório e Contas*, Coimbra, Imprensa da Universidade, 1904.

¹⁹ *Ibid.* p. 12.

²⁰ Prova disto é o facto de a quase totalidade das onze páginas de bibliografia de um livro como *Estrutura e Dinâmica das Organizações* de Henry Mintzberg apresentarem publicações posteriores a 1950.

²¹ Neste sentido aponta a introdução recente, em alguns currículos universitários, de novas áreas do saber denominadas de Comunicação Empresarial e Comunicação Global.

²² Esta *função cognitiva* poderia bem ser tomada como a função por excelência da retórica profissional ou comunicativo-funcional, tal como a *função instrutiva* foi a da retórica da expressão ou romântica e a *função persuasiva* foi a da retórica clássica, greco-romana.

²³ Não é a primeira vez que vemos autores confessarem tais propósitos relativamente à actividade de escrita. Exemplo muito recente é o autor português, radicado nos Estados Unidos, António Damásio, cujo livro, *O Erro de Descartes* (Lisboa, Europa-América, 1995) está a ser um *best-seller* a nível mundial e começa de modo idêntico. O mesmo havíamos encontrado na obra do investigador José Mariano Gago, *O Estado da Ciência em Portugal* (Lisboa, D. Quixote, 1992), onde, também no início, o autor apresenta a ideia de que a dada altura sentiu necessidade de compreender o estado da ciência no nosso país e, então, escreveu este livro.

²⁴ Henry Mintzberg, *op. cit.*, p. 2. O autor foca o percurso, ainda, de outro ângulo e refere os passos da sua investigação: a) "comecei então a ler e a acumular as notas em fichas". b) "Tentei coligir todos estes elementos num todo coerente que constitui um primeiro esboço". c) "E em retrospectiva, tenho a impressão de ter trabalhado num 'puzzle' gigante a que faltavam muitas peças. Algumas das peças de que dispunha pareciam ter um lugar evidente, e quando alcançavam um número suficiente, uma imagem começava a surgir no meu espírito. Quando acabei, tive a impressão de ter encontrado um lugar lógico para todas as peças que eu tinha." Parece-nos ser uma metodologia válida e operacional, susceptível de ser alargada aos diferentes campos das Ciências Humanas.

²⁵ Charles Rollin, *De la manière d'enseigner et d'étudier les belles-lettres par rapport à l'esprit et au coeur*, tendo nós consultado a edição de Paris, Chez la Veuve Estienne, 1748, p. 128. Vol. II. Encontrámos há dias notícia de que haviam sido descobertas, na Alemanha, mais cerca de mil cartas desse príncipe da eloquência (Cf. *Público*, 95.12.4).

²⁶ *Ibid.*

²⁷ *Ibid.*, p. 118.

²⁸ *Ibid.*, p. 115.

²⁹ Francisco José Freire, em *O Secretário Português ...*, "Nota preliminar".

³⁰ *Ibid.*

³¹ *Ibid.*

³² *Ibid.*, cap. I, §V. Uma panorâmica da epistolografia portuguesa pode encontrar-se na obra de André Crabbé Rocha, *A Epistolografia em Portugal* (Coimbra, Livraria Almedina, 1965).

³³ Cf. Miriam Halpern Pereira, *Política e Economia. Portugal nos séc. XIX e XX*, Lisboa, Livros Horizonte, 1979, pp. 31-45.

³⁴ Mário Gonçalves Viana, *Os problemas da "informação" e da "crítica" dentro da empresa. Ensaio de psicologia aplicada e de ética profissional*, Porto, Tipografia Porto Médico, 1953.

³⁵ *Ibid.*, p. 24.

³⁶ Mário Gonçalves Viana, *Arte de Reclamar*, Porto, Oficinas Gráficas, Casa Portuguesa, 1955.

³⁷ André Conquet, *Um Estilo Agradável. Como escrever para ser lido*, Lisboa, Pórtico, s/d.

³⁸ *Ibid.*, na contracapa.

³⁹ *Ibid.*, p. 7.

⁴⁰ *Ibid.*, pp. 44-60.

⁴¹ Sendo a primeira a retórica clássica ou da *inventio* e a segunda a retórica literária ou da *elocutio*.

⁴² Chegará o momento em que membros da mesma família, comunicando pessoalmente à entrada da empresa, se verão, momentos mais tarde, a comunicar através dessas formas de comunicação institucional - o que, historicamente, nem sempre aconteceu, como observa Henry Mintzberg (*op. cit.*, pp. 20-21).

⁴³ Cf. Fernanda Irene Fonseca e Joaquim Fonseca, *Pragmática linguística e ensino do português*, Coimbra, Almedina, 1977, pp. 145-146, onde registamos: "E esta consciencialização [...] passa, por sua vez, por uma correcta concepção do que é uma língua e do que representa para o indivíduo a aquisição da linguagem como forma de aquisição, na sua plenitude, de uma consciência de si mesmo e da sua relação com os outros [...]."