CENTRO PAULA SOUZA

ETEC ALBERTO SANTOS DUMONT

Técnico em Secretariado

Kelly Eduarda Gonçalves
Lidiane de Jesus Santos Castro
Luana Rodrigues de Oliveira
Paloma Nascimento da Silva
Paula Silva dos Santos

A INFLUÊNCIA DA LINGUA PORTUGUESANA COMUNICAÇÃO E INFORMAÇÃO NO AMBITO EMPRESARIAL

Guarujá

Dezembro/2015

Kelly Eduarda Gonçalves - 15
Lidiane De Jesus Santos Castro - 17
Luana Rodrigues De Oliveira - 18
Paloma Nascimento Da Silva - 23
Paula Silva Dos Santos - 24

TURMA: 3S

A INFLUÊNCIA DA LINGUA PORTUGUESANA COMUNICAÇÃO E INFORMAÇÃO NO AMBITO EMPRESARIAL

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Curso Técnico em Secretariado da ETEC Alberto Santos Dumont, orientado pela Professora Elizangela Ribeiro, como requisito parcial para obtenção do título de técnico em Secretariado.

Guarujá

Dezembro/2015

DEDICATÓRIA

Dedicamos este trabalho para todos aqueles que fizeram do nosso sonho real, nos proporcionando forças para que não desistíssemos de ir atrás do que buscávamos para nossas vida. Muitos obstáculos foram impostos para nós durante esses últimos meses, mas graças a vocês não fraquejemos. Obrigado por tudo Deus, família, professores, amigos e colegas.

AGRADECIMENTOS

Agradecemos em primeiro lugar à Deus que iluminou o nosso caminho, à professora Elizângela Ribeiro, pela paciência na orientação e incentivo que tornaram possível a conclusão deste trabalho e também aos nossos amigos, colegas de classe e familiares pelo apoio durante esta jornada.

EPÍGRAFE

“A verdadeira motivação vem de realização, desenvolvimento pessoal, satisfação no trabalho e reconhecimento.”

Frederick Herzberg

RESUMO

O presente trabalho tem por objetivo apresentar a importância das normas da língua portuguesa na comunicação e informação entre as empresas e seus colaboradores, o mesmo relata fatos ocorridos no ambiente empresarial com os profissionais da área secretarial. Discutirá falhas na comunicação pessoal e interpessoal, cometidas muitas vezes ao redigir e-mails, ao efetuar e ao receber uma ligação, ocorrendo por falta de capacitação, que nem sempre são oferecidas pelas organizações antes que os profissionais exerçam suas funções. De uma forma geral o trabalho apresenta ideias que possam qualificar o profissional em relação as dificuldades encontradas à adaptação desses novos conceitos ortográficos, tendo em vista que a mesma poderá facilitar ou prejudicar (em caso de mal executada) as relações administrativas e pessoais na organização, explicitando as vantagens que essas comunicações trazem para a melhor interação entre pessoas do mesmo e/ou diferentes departamentos.

Palavras- chave: Língua Portuguesa, Nova Ortografia , Âmbito empresarial, Comunicação, Adaptação**.**

ABSTRACT

This study aims to present the importance of the rules of the Portuguese language in communication and information between companies and their employees occurring in the business environment with professionals in the secretarial area. We discuss failures in personal and interpersonal communication, committed often when composing e-mails, to make and receive a call, which occur due to lack of training, which are not always offered by the organizations before the professionals perform their functions. In general the work presents ideas that can qualify the professional regarding the difficulties encountered in adapting these new spelling rules in order that it may facilitate or hinder (if it is poorly executed) administrative and personal relationships in the organization, explaining the advantages that this communication can bring to the better interaction between same and / or different departments.

Key words: Portuguese, New Spelling Rules, Business environment, Communication, Adaptation.

RESUMÉ

Este estudio tiene como objetivo presentar la importancia de las reglas de la lengua portuguesa en la comunicación y la información entre las empresas y sus empleados, los mismos acontecimientos informe que ocurren en el entorno empresarial con profesionales en el área de secretaría. Discuta los fallos en la comunicación personal e interpersonal, avería por quienes están comprometidos con frecuencia al redactar mensajes de correo electrónico, para realizar y recibir una llamada, que se producen debido a la falta de formación, que no siempre son ofrecidos por las organizaciones antes de que los profesionales realizan sus funciones . En general, el trabajo presenta algunas ideas que pueden calificar el profesional con respecto a las dificultades encontradas en la adaptación de estos nuevos conceptos de ortografía con el fin de que pueda facilitar o dificultar (si mal ejecutada) relaciones administrativas y personales en la organización, explicando las ventajas que estas comunicaciones traer a la mejor interacción entre mismos y / o diferentes departamentos.

Palabras Clave: Portugués, Ámbito de negocio, La Comunicación, La Adaptación, La Nueva Ortografía.

LISTA DE GRÁFICOS E FIGURAS

Gráfico 1 – Conhecimento Sobre Domínio da Língua Portuguesa 28

Gráfico 2 – Conhecimento Sobre Coerências Nas Mensagens Escritas Enviadas Por E-Mail Pelos Profissionais 29

Gráfico 3 – Conhecimento Sobre o Uso das Normas da Língua Portuguesa 29

Gráfico 4 – Dados Sobre a Quantidade de Profissionais Que Tem Dificuldades Ou Se Adaptou-se as Normas Ortográficas 30

Gráfico 5 - Dados das Opiniões dos Profissionais Sobre o Novo Acordo Ortográfico 30

Gráfico 6 – Conhecimentos Sobre as Principais Dificuldades Encontradas no Novo Conceito Ortográfico 31

Gráfico 7 – Dados Sobre Conflitos nos Ambientes Empresarias Entre Gestores e Seus Colaboradores 31

Gráfico 8 – Dados em questão aos Resultados Positivos ou Negativos nas Empresas a Essa Nova Norma Ortográfica 32

Gráfico 9 - Dados Sobre as Quantidades de E-Mail Incorretos Circulando nos Meios Empresariais 32

Gráfico 10 – Conhecimentos Sobre Critérios Utilizados ao Redigir E-Mail e ao Atender Um Telefonema 33

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO…… 10

2 COMUNICAÇÃO NO AMBIENTE EMPRESARIAL..... 13

2.1 Comunicação e Expressão Na Área Secretarial..... 14

2.2 Elementos da Comunicação..... 16

2.3 Comunicação Organizacional..... 17

2.4 Práticas Profissionais..... 18

2.4.1Técnicas de Comunicação..... 18

2.4.2 Etiqueta Na Comunicação..... 19

2.4.3 Ao Utilizar o Telefone..... 20

2.4.4 Ao Enviar e Receber E-Mails E Recados..... 20

3 A LÍNGUA PORTUGUESA NO ÂMBITO EMPRESARIAL..... 22

3.1 Usos da Língua Portuguesa Como Fator Diferencial Para a Carreira... 23

3.2 Novo Acordo Ortográfico..... 24

3.3 Os Erros Mais Frequentes Na Língua Portuguesa..... 25

4RESULTADOS OBTIDOS..... 28

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS..... 34

6 REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS..... 35

APÊNDICE..... 39

1 INTRODUÇÃO

Este trabalho mostra o quanto é importante para um profissional de secretariado o domínio da norma culta da língua portuguesa para que este possa ser destacado de maneira positiva dentro da empresa, mostrando que seu perfil é subordinado e que suas atribuições e conhecimentos vão além do simples ato de atender ao telefone e servir cafezinho.

O ambiente de trabalho de um profissional em secretariado requer o conhecimento adequado de regras de etiqueta, atitudes comportamentais, e certamente, de uma boa comunicação. Dentre as diversas maneiras de comunicar-se, no seu cotidiano são utilizadas a postura corporal, fisionomia, andar, tom de voz, gestos, além da comunicação oral e escrita. Portanto, é indispensável que se conheça as particularidades do idioma bem utilizado a fim de aprimorar suas habilidades comunicativas e fazer melhor uso das mesmas.

Com este trabalho pretende-se realizar o esclarecimento de dúvidas a respeito de pequenas falhas no espaço empresarial, através das várias formas de se comunicar, e ainda, o quanto o novo acordo ortográfico da língua portuguesa influencia no dia a dia da organização. É importante ressaltar que o profissional precisa estar apto para gerenciar as linguagens ao mesmo tempo em que consegue compreender a mensagem que envia para outras pessoas, e isto é fundamental para o sucesso nos negócios.

O objetivo desta pesquisa é o processo de produção e a perspectiva na língua falada e escrita na área secretarial, ou seja, descrever a estrutura do gênero textual e discursivo, um dos documentos com o qual o profissional de secretariado lida frequentemente, bem como discutir a oralidade e o nível de adequação da linguagem. E também destacar as aplicações das práticas da linguagem oral, escrita, gestual e corporal no âmbito profissional que se faz necessária à boa compreensão.

Esta pesquisa se justifica pela dificuldade de aprimoramento da linguagem e da escrita atual, ou seja, algumas discordâncias que podem estar ocorrendo nas empresas, sendo elas a forma de comunicar-se; de apresentar-se; o profissional está relevando e não está procurando se atualizar. Por essa

razão é de extrema importância que o mesmo conheça e domine as estratégias argumentativas e as ideias das novas técnicas ortográficas e da proposta da língua portuguesa, capaz de interpretar as linguagens tanto verbais, orais, e corporais alheias e transmitir mensagens adequadas, desde o processo seletivo até a contratação.

Através deste trabalho procura-se orientar estudantes e profissionais a obterem informações sobre as aplicações nas empresas sobre o conhecimento da língua portuguesa, e suas divergências, e que busquem aprimorar seus conhecimentos, pois esta geração é marcada pela era da informação e da gestão do conhecimento.

E como fundamentação teórica autores como Pimenta (2009), Furnham e Eugeniya (2011), Torquato (2003), Eliane Cristina Paschoal (2008), João Bosco Medeiros e Sonia Hernandes (2010) entre outros autores que nos deram base para a elaboração deste.

A metodologia utilizada para a elaboração deste trabalho efetuou-se inicialmente através de pesquisa em materiais bibliográficas apresentando as teorias gerais e específicas sobre o tema abordado, criando assim uma base teórica para sua aplicação e posteriormente pesquisas de campo, observando a realidade vivida em ambientes empresariais, realizando assim, comparações que possibilitaram um melhor estudo.

No segundo capítulo falaremos sobre comunicação e expressão, comunicação organizacional, elementos, técnicas, práticas e etiqueta na comunicação, ao utilizar o telefone e ao enviar e receber e-mails e recados, abrangendo a importância da conversação dentro das empresas, o quão é relevante o profissional estar atualizado e capacitado para exercer sua função com desempenho, assim trazendo crescimento não só para a empresa em que atua, mas para si. É discutido também o papel das secretárias no cenário atual, suas responsabilidades e funções, e a forma como somos encarados no ambiente de trabalho, a maneira como nos apresentamos contribui para o nosso profissionalismo, assim como a forma de se comunicar, de se expressar e entre outras.

No terceiro capitulo será abordado sobre o uso da língua portuguesa como fator diferencial na carreira do profissional de secretariado no seu campo de atuação, o novo acordo ortográfico e os erros mais freqüentes cometidos na correspondência da empresa. Focando em aspectos de adequação, sabemos que o português padrão exige o uso da norma culta e maior formalidade na maneira escrita do que na falada. O bom uso da língua faz com que o profissional se destaque e seja capaz de organizar e transmitir informações de forma coesa e clara. As mudanças introduzidas pelo Novo Acordo Ortográfico da Língua Portuguesa trouxeram diversas dificuldades na elaboração de documentos e na escrita de e-mails, portanto, é extremamente importante que os profissionais atualizem este conhecimento sobre as novas convenções.

2 COMUNICAÇÃO NO ÂMBITO EMPRESARIAL

A comunicação é um ato de enviar e receber informação tanto informal quanto formal, aquele que a recebe gera retorno que é chamado de feedback, considerando especificamente um ato de conversação, PIMENTA (2009) cita.

> "O feedback é um dos elementos presentes no processo de comunicação, onde um locutor envia uma mensagem para um receptor, possibilitando que o enunciador saiba se a informação emitida foi aprovada, desaprovada compreendida ou não pelo recebedor"

Pimenta (2002, p.19) menciona que "Comunicação objetivamente, é possível definí-la como troca de mensagens, deliberadas ou não, entre sujeitos: duas pessoas ou mais (mediada ou não por uma máquina: TV, computador)".

A interlocução no âmbito empresarial é importante pois ela contribui para que haja vínculo entre diversos departamentos e também facilita a compreensão da conversação um com o outro, contribuindo para o alcance de metas e objetivos dentro da organização.

"Em uma empresa, onde os laços efetivos entre as pessoas são mais tênues ou inexistem, a comunicação tende a ser mais difícil ainda." PIMENTA (2002, p 27). Por essa razão é que a boa comunicação entre os colaboradores tem que estar presente todos os dias dentro de uma empresa, para que através dela haja conquista de metas e objetivos e isso também ajuda a fidelizar uma relação duradoura com cada cliente interno ou externo da empresa.

Para Pimenta (2002) apud Lima (2010), existem barreiras a uma comunicação eficaz dentro das organizações, que são:

- Níveis organizacionais – quanto mais complexa a estrutura (cargos e departamentos), maior a distorção entre a mensagem e a que chega ao destino final.

- Autoridade da administração – é necessária à empresa, porem, quem a possui, poderá em alguns casos tentar mostrar controle sobre todas as situações da empresa, não prestando abertura para a comunicação com alguns níveis da organização.

- Especialização – o nível de especialização dos departamentos tende a dificultar a comunicação, pois cada nível poderá está focado em buscar o seu próprio interesse e, além disso, cada um tem sua forma peculiar de se comunicar, o que torna a interação com outros níveis mais complexa.

- Sobrecarga de informações – há uma tendência de se prestar mais importância à quantidade de informações do que à qualidade das informações. Isso dificulta a comunicação dentro das empresas.

Portanto a Comunicação e informações compartilhadas pelas empresas e seus colaboradores precisam ser claras e objetivas, para que não haja desconforto dentro do ambiente de trabalho.

2.1 Comunicação e Expressão na Área Secretarial

Comunicação e expressão fazem parte de duas linguagens, sendo elas a fala e a escrita, ambas as funções são importantes para o desenvolvimento pessoal e profissional.

As principais características que compõem a linguagens corporais são expressões faciais, tons de voz e modo de andar e de se sentar. Estas linguagens revelam muito sobre um profissional, e que geralmente são analisadas numa entrevista de trabalho.

> "A opinião que formamos a respeito de uma pessoa é influenciada em 55% por aspectos visuais, em 38% pela forma como ela fala e em 7% pelo conteúdo de sua fala" diz especialista em relações interpessoais." (WATSON 2008 apud RIBEIRO, 2004)

As mensagens transmitidas por meio de expressões revelam intenções, pensamentos e sentimentos e muitas vezes se contradizem ao que se diz. De fato a linguagem corporal revelam traços de personalidade e o estado emocional.

A comunicação e expressão na área secretarial são relevantes, pois as informações transmitidas e a pronuncia ao conversar falam indiretamente sobre quem são e assim trazem uma confiabilidade sobre o que foi explanado ao

falar e a maneira como nos apresentamos contribui para o nosso profissionalismo e como somos encarados por outros ao nos analisarem. Além de se comportar de maneira adequada, ter uma postura ética e ser cordial, devemos também ter cuidados básicos que envolvem cabelos, unhas, perfumes discretos e roupas, pois vestir-se adequadamente para o local de trabalho é necessário e essencial para uma boa apresentação pessoal e devem se atentar em utilizar expressões fisionômicas e gestuais de forma que não transmitam uma comunicação adversa para quem escuta e vê.

Alguns recursos são necessários para causar uma boa impressão nos primeiros contatos:

1- Estabeleça uma conexão amistosa com as pessoas;

2- Procurar observar-se sob a visão do outro;

3- Ouça na Essência;

4- Escolha as palavras com cuidado;

5- Ficar atento a sua expressão visual e corporal;

6- Controlar a voz e seja objetivo em suas apresentações;

7- Preparar-se para falar em público;

8- Compartilhar e ouvir os feedbacks atentamente;

9- Dá instruções claras e concisas;

10- Ajudar os mais tímidos a se comunicarem melhor.

Se acrescentar esses recursos ao seu cotidiano, terá todas as condições necessárias para causar uma boa impressão nos primeiros contatos empresariais.

2.2 Elementos da Comunicação

> Comunicação é a transmissão de uma mensagem codificada por um emissor através de um canal para ser decodificada por um receptor. A comunicação abrange muito mais do que uma simples transferência de mensagem, pois também a compreensão do significado da mensagem. (TORRES, 2013)

Estamos o tempo todo nos comunicando, seja na fala, na escrita, gesto, um sorriso ou até mesmo através de um documento. Em cada um desses gestos podemos notar que sempre haverá a presença de pelo menos algum dos seis elementos da comunicação: emissor, receptor, mensagem, código, canal de comunicação, contexto e ruído.

Esses gestos podem acontecer de maneira intuitiva, mas sempre terá uma intenção seja ela explícita ou não. A comunicação nas organizações está em uma constante transformação, ou seja, de tempos em tempos poderá ser modificada de alguma maneira.

Conheça as funções dos principais elementos da comunicação (COLÉGIO WEB,2013):

- Emissor – o que emite a mensagem.
- Receptor – o que recebe a mensagem.
- Mensagem – o conjunto de informações transmitidas.
- Código – a combinação de signos utilizados na transmissão de uma mensagem. A comunicação só se concretizará, se o receptor souber decodificar a mensagem.
- Canal de Comunicação – por onde a mensagem é transmitida: TV, rádio, jornal, revista, cordas vocais, ar…
- Contexto – a situação a que a mensagem se refere, também chamado de referente.
- Ruído – qualquer perturbação na comunicação.

Através desses elementos a linguagem poderá adquirir diversas funções como emocionar, informar, fazer refletir sobre algo, entre outras.

2.3 Comunicação Organizacional

A comunicação organizacional é um tipo de processo de conversação que ocorre no contexto das organizações, é considerado um conjunto de estratégias adotadas, que define elementos que constituem missões, valores e

pressupostos, gerando progresso a qualidade de administração dentro da empresa.

> A comunicação organizacional deve ser conduzida por um centro de coordenação responsável pelas pesquisas, as estratégias, as táticas, as políticas, as normas, os métodos, os processos, os canais, os fluxos, os níveis, os programas, os planos, os projetos, tudo isso apoiado por técnicas que denotem uma cultura e uma identidade organizacional. (Rego, 1986, p. 105)

A comunicação e a organização estão associadas, e esta junção é indispensável para qualquer empresa que procura desenvolvimento, ela funciona como uma “troca de informações”, através dela pode-se alcançar o crescimento da empresarial, que já não é mais daquela forma tradicional, é necessário que se entenda a comunicação como um processo estratégico, que será utilizada primeiramente com objetivos gerais até se alcançar o específico, antes da elaboração dessas estratégias deve-se visar como objetivo comportamentos inovadores, criativos e dinâmicos.

Não existe nenhuma organização sem uma prática comunicativa, essas ações são essenciais. A comunicação pode ser entendida como um alicerce, tanto como se expressa, quanto como se impõe, a mesma é vista por seus públicos internos e externos, deve-se ser trabalhadas e construídas diariamente, começando através da dinâmica, sem a comunicação é praticamente impossível se chegar a algum lugar.

Entende-se que a comunicação organizacional abrange todas as formas e modalidades da comunicabilidade utilizada pela organização para interação com seus públicos internos e externos. Um comunicador competente deve selecionar de forma adequada suas estratégias que pode ser vista também como uma ação instrumental, para a realização de seus objetivos.

2.4 Práticas Profissionais e Técnicas De Comunicação

A prática profissional é um procedimento que contextualiza os saberes apreendidos, relacionando teoria e prática, ou seja, utilizar as distintas fontes e

veículos de informação como instrumento viabilizando ações que conduzam ao aperfeiçoamento e desenvolvimento pessoal e profissional. É desfrutar o conhecimento da informaçã**o** sobre a organização. Como por exemplo: criar, planejar, realizar, gerir e avaliar situações eficazes para a aprendizagem e aprimoramento de sua carreira.

2.4.1 Técnica de Comunicação

Técnica de Comunicação é buscar necessidade sobre conhecimentos de linguagem verbal e não verbal para a criação tanto a escrita de um documento quanto na pronúncia durante uma conversação.

O profissional, para melhorar sua capacidade de comunicação precisa ter qualidades gerais, específicas. Nas qualidades gerais o colaborador precisa de organização que é ordenar, priorizar e delegar suas tarefas com seus objetivos; ter honestidade que é imprescindível aos profissionais de qualquer área; criatividade aos desafios cotidianos e motivação que é um fator primordial em tudo que se faz.

Em relação às qualidades específicas, o mesmo precisa estar sempre informado sobre literatura, etiqueta, cultura geral e, sobretudo, atualidades isso é essencial para a carreira do profissional. Ter o ideal como meta, fazer críticas construtivas que tenham a melhor forma de concretizar os objetivos, e por fim enfrentar os conflitos e jamais evitá-los.

PIMENTA (2009) salienta “As pessoas não falam muito e quando o fazem frequentemente não falam de maneira clara”. Ser claro, objetivo e envolvente durante uma comunicação, pode ser grandes fatores de progresso na organização.

Firmando que, colocando em prática a adequação linguística, oralidade, escrita na forma culta, entonação e estar sempre atualizado, o colaborador se sobressai ao dialogar e assim passa segurança sobre o que diz, desenvolvendo um bom ciclo de relacionamento profissional.

2.4.2Etiqueta na comunicação

A etiqueta nada mais é que a junção de regras que tem como visãoo auxílio na fluência da rotina de trabalho, fazendo com o que cotidiano torne-se harmônico. Dentro deste conjunto de regras estão: a educação, o respeito, a elegância, e a cordialidade ao receber clientes, visitantes e colegas de trabalho.

A comunicação empresarial é bem rígida na questão da etiqueta, ela está presente em todas as maneiras de comunicação, como na maneira de falar pessoalmente e de conversar ao telefone, ao redigir um e-mail, ao apresentar um projeto, ao presidir uma reunião, dentre outras formas de comunicar-se.

A etiqueta exige que um profissional em secretariado verifique sua flexibilidade vocal para que sua voz se adapte ao seu interlocutor, fale compassadamente para que sua mensagem possa ser compreendida e que não transmita insegurança ou falta de interesse no assunto e que saiba como enfatizar partes de seu discurso que devem ser o foco.

Um profissional bem educado, com um tom de voz adequado, que tenha uma ótima maneira de expressar suas ideias é bem sucedido na organização onde trabalha e por consequência faz com que seu local de trabalho seja bem reconhecido.

Conclui-se que, a comunicação é entender e ser entendido. O êxito da empresa depende da habilidade que os colaboradores têm de se comunicarem.

2.4.3 Ao Utilizar o Telefone

O atendimento telefônico é uma das diversas maneiras de comunicação empresarial, por meio dele é possível conhecer o nível de adequação da língua de cada profissional.

Atender bem um telefonema é essencial para obter êxito na vida corporativa, ser bem educado não é suficiente, é necessário ter a consciência do que está sendo feito, ter bom senso e boa vontade de atender quem está do outro da linha.

O telefone funciona como a porta de entrada da organização, uma secretária que atende bem, sabe se expressar, faz o bom uso da língua portuguesa e é paciente faz com que a empresa seja bem reconhecida.

Sendo assim existem algumas regras para atender bem uma ligação corporativa, elas são simples, e como a ação é bem comum é fácil esquecer algumas regras. As regras existentes são: não prejulgar, ser proativo, não dizer apenas não, ser responsável com o feedback e ser rápido. Fazendo o bom uso dessas regras é bem provável que o atendimento seja ótimo e elogiado.

Ao efetuar uma ligação antes de qualquer coisa, sabe-se que a educação é a chave de entrada para uma boa comunicação, nenhum ser humano gosta de ser tratado sem educação, simples palavras podem fazer muita diferença, principalmente quando vindas do emissor.

Sendo assim todo o profissional deve ter total conhecimento de como atender ao telefone e saber lidar com toda e qualquer situação que possa ocorrer durante um atendimento.

2.4.4 Ao Enviar e Receber E-mails

Para administrar melhor o tempo, entram em cena os meios de comunicação entre os indivíduos, como por exemplo, o e-mail que hoje é uma das formas de comunicação interpessoais mais utilizadas em nossa sociedade, e foi criado para o envio de mensagens breves, simples e importantes.

Para redigir e-mails a etiqueta também é rigorosa, a mensagem eletrônica é como qualquer outra, pois ela requer os mesmos cuidados, após seu envio, não é somente dados importantes, funções ou negócios,mas também o remetente, a maneira com a qual se escreve e o uso da ferramenta refletem ao destinatário qual a personalidade de quem está enviando.

“Tudo o que está vinculado ao profissional no ambiente de trabalho o representa, por isso é importante que a pessoa sempre passe uma imagem de credibilidade e comprometimento.” (LUZ, Amanda apud COSTA, Romaly)

Diante do dever de enviar um e-mail ou responde-lo o emissor deve saber como redigir a mensagem para cada tipo de pessoa de acordo com os níveis hierárquicos, pois o vocativo varia e algumas formas de tratamento, porém a mensagem deve manter-se adequada ao ambiente profissional.

Um e-mail deve ser curto e simples, um e-mail grande com muito texto pode não agradar o receptor, possa ser que ele nem se quer o leia, portanto a objetividade nas ideias é essencial. É indispensável a mensagem no campo assunto, quem recebe o e-mail quer saber do que se trata assim que o recebe, caso contrário a mensagem torna-se insignificante.

Para um e-mail ser bem compreendido é preciso ser breve, ter clareza e coesão nas ideias e evitar abreviações, caso seja uma e-mail com um assunto extenso é recomendado enviar um arquivo em anexo, caso seja um assunto importante o mais adequado é que seja marcada uma reunião para tratar do mesmo.

Conclui-se que, para que uma mensagem de e-mail seja eficaz, é preciso se atentar aos mínimos detalhes, e para que um profissional em secretariado seja conhecido positivamente e seja necessário para a corporação ele precisa de uma excelente comunicação seguindo os padrões de etiqueta e éticos além do aperfeiçoamento contínuo.

3 A IMPORTÂNCIA DA LÍNGUA PORTUGUESA NO ÂMBITO EMPRESARIAL

Dentro do ambiente empresarial é relevante conhecer a língua portuguesa, pois ela se encontra em meio de todo setor profissional. Sabe-se que independentemente da área de atuação, é fundamental ter o domínio dessas normas, para que o facilitador empresarial tenha ótimo desenvolvimento em sua carreira. O colaborador que investe nessa questão não só mantém uma boa imagem como também, torna mais fácil o desempenho das suas tarefas, obtendo então, destaque na ocupação profissional.

Sabe-se que a língua portuguesa é uma fonte com diversas informações, por consequência é considera complexa, pois a maneira falada não exige tanto o padrão culto, que é o oposto da escrita, que são necessárias regras para que haja compreensão na informação que se quer passar, lembrando que a língua falada muda de acordo com a ocasião e ambiente.

> Para uma comunicação escrita eficaz o principal para se escrever bem é obedecer às regras gramaticais, evitando erros de sintaxe, de pontuação, de ortografia etc., procurar clareza, evitando palavras e frases obscuras ou de duplo sentido; agradar o leitor empregando expressões elegantes e fugindo de um estilo seco. (PIMENTA, 2009,p.187)

As organizações exigem cada vez mais e esperam daqueles que atuam habilidades e competências necessárias ao bom desempenho de suas atividades. Por conta dos avanços tecnológicos que ocorreram nos últimos tempos, percebe-se que os profissionais têm tido dificuldades na comunicação falada e escrita, não

se atentam ao que dizem, diante disso, o uso adequado da língua escrita e fala tornou-se um fator determinante para ingressar e permanecer dentro de uma corporação, os que não buscarem mais conhecimento sobre a questão abordada, poderão ser considerados como profissionais que não se interessam em ter um bom desempenho ao dialogar e não se atentam à adequação linguística.

Portanto devem se preocupar e notar que é relevante que busquem a atualizações e/ou adaptações para que não ocorram divergências no âmbito empresarial, e que não haja prejuízos profissionalmente.

3.1 Uso Da Língua Portuguesa Como Fator Diferencial Para A Carreira

Saber falar e escrever bem são dois assuntos essenciais para que se possa ser destacado de maneira positiva dentro da empresa onde atua. O bom uso da língua portuguesa deve ser feito em toda e qualquer hipótese, e é primordial que um profissional fale e escreva bem, que saiba argumentar, que faça utilização de palavras diferentes enriquecendo assim, seu vocabulário e trazendo um diferencial para si.

Um profissional bem sucedido é aquele que é polivalente, mostra multifuncionalidade, criatividade, liderança, dinamismo e sabe como conduzir reuniões e palestras através de uma excelente comunicação e conhecimento da língua escrita e falada fazendo uso de expressões adequadas para cada situação vivenciada.

A língua portuguesa faz com que um profissional torne-se diferenciado quando ele tem a capacidade de organizar e transmitir informações, sabe expressar-se bem, sabe como e quando utilizar acentuação, pontuação, ao apresentar os documentos, projetos, entre outras. A competência linguística tornou-se hoje o primeiro fator determinante para definir seu nível de conhecimento e qualidade profissional. Sendo assim, um colaborador com uma boa colocação no mercado de trabalho é aquele que tem o domínio da língua

portuguesa e sabe como usá-la para tornar-se diferenciado dentro de seu ambiente de trabalho.

O mundo atual de maneira geral exige aprendizado constante, para que possa ser possível a obtenção de êxito no mercado de trabalho. Os contribuintes que têm possuem essas características são considerados profissionais.

3.2 Novo Acordo Ortográfico

O novo acordo ortográfico brasileiro visa simplificar as práticas ortográficas da língua portuguesa no cenário nacional e internacional. "Com o objetivo de instituir, através de um único tratado (acordo que formaliza normas escritas), pretende então, restringir as diferenças de escritas, fortalecer a comunidade linguística e estabelecer um modelo que possa ser usado como referência nas publicações oficiais entre os falantes da Língua Portuguesa''. (PORTAL DA LÍNGUA PORTUGUESA)

O interesse em haver normas na língua portuguesa, foi por causa de tantas discordâncias e incoerências em textos criados antigamente, havendo então quem aponte os erros e ambiguidade nos textos e isso fez com que determinassem adequações e necessidades de opções ortográficas de acentuação, consoantes mudas, suspensão de acento diferencial nas diversas palavras, as regras de hifenização e a supressão do trema.

O acordo ortográfico sofreu diversas mudanças, e acredita-se que nem todos os brasileiros se adaptaram, e muitas vezes não se lembram das alterações, pesquisas comprovam que ainda existem muitas dúvidas em relação às novas regras da língua portuguesa. Registram-se queixas e dúvidas da escrita de algumas palavras, as principais dúvidas dificuldades são: trema, acentuação e hifenização.

Portanto, se faz necessário a consulta ao novo acordo, em revistas, dicionários e livros atualizados e na melhor das hipóteses, para que mantenha sempre em desenvolvimento seus conhecimentos. E os profissionais terão de ir

à busca para adaptar-se o mais rápido possível às normas ortográficas, que entrarão em vigor a partir do dia 1° de janeiro do ano de 2016.

3.3 Os Erros Mais Frequentes Na Língua Portuguesa

Especialistas advertem: tropeçar no português pode prejudicar a sua carreira. Mas, é certo também que existem erros aterrorizantes e os que quase passam despercebidos, porém erros de português são muito comuns, e diversas empresas já buscam formas de resolver ou diminuir este problema.

“Quem lê algo escrito errado imagina que a empresa é descuidada com a sua comunicação, e descuida também ao permitir que alguém que escreva errado seja contratado. Se a pessoa exercer um cargo gerencial, então, é pior ainda”, comentou o professor João Jonas, que ministra a Oficina Corporativa da Língua Portuguesa.

Em um ambiente corporativo independente da área todos estão propensos a cometer pequenos ou grandes erros na fala ou na escrita e gerar uma impressão desagradável. Os erros mais comuns no ambiente de trabalho são nas conjunções e conectivos, mas também podem aparecer dificuldades no modo de se expressar ou concluir um raciocínio. Em diversas empresas os colaboradores acabam achando que escrever difícil é o bastante, porém um texto prolixo sugere que a pessoa tem dificuldades em se expressar, no entanto um texto claro e objetivo mostram que o profissional possui um conhecimento abrangente na língua portuguesa.

As gírias, abreviações e vícios de linguagem são comuns na comunicação virtual, porém esses erros podem ser levados para o ambiente profissional, o que acaba prejudicando a reputação e a carreira profissional. Diminuir o vício de linguagem na escrita e na comunicação oral é essencial para a evolução do profissional, sendo assim, seria fundamental ler e investir em cursos que ensinam como escrever bem, para aperfeiçoar a fluidez e assertividade na transmissão de informações.

Segundo a publicação de 2014 no site do IAOCP NEWS os erros mais comuns no português falado são:

1) “Para mim fazer”

Esse é um dos erros mais comuns da língua portuguesa. Lembre-se sempre: “mim” não pratica ação e não conjuga verbo. O correto é “para eu fazer”, “para eu dizer”, “para eu escrever”.

2) “Entre eu e você”

Tão comum quanto o item a cima, essa expressão exige que o “mim” seja utilizado após a preposição “entre” – depois de todas as preposições, na verdade, é obrigatório o uso do “mim”.

3) “Ela é meia distraída”

A palavra “meia” utilizada acima não está sendo usada corretamente, uma vez que o correto é utilizar “meio”, que corresponde à ideia de um pouco.

4) “Já são meio-dia e meio”

Dois erros, uma só frase. Nesse caso, o “meio” significa metade e varia com o gênero. Como indica a metade de uma hora, o certo seria “meio-dia e meia”. Além disso, o certo é dizer “já é meio-dia”, porque o verbo “ser” está associado à palavra “meio-dia”, no singular.

5) “Hoje temos menas coisas a fazer”

Seja feminina ou masculina a palavra que precede o “menos”, a palavra sempre será escrita e falada dessa forma: “menos”.

6) “Tomare que hoje chova!”

A palavra “tomare” não existe na língua portuguesa, o seu uso configura-se em um vício de linguagem. A expressão correta é “tomara” .

7) “Moramos naquelas casas germinadas”

O correto é dizer “casas geminadas”. Sempre quando for dizer esse termo, lembre-se de “gêmeos” – tal qual as casas são duplas.

8) “Prefiro digitar do que escrever à mão”

Ao dizer que você prefere algo, automaticamente subentende-se que escolhe-

se algo em detrimento de outra coisa, sendo desnecessário e equivocado o uso de “do que”. O correto, então, seria: “Prefiro digitar a escrever à mão”.

9) “Hoje vou embora de a pé”

O correto é “hoje vou embora a pé”, inclusive sem crase, afinal, “pé” é uma palavra masculina.

10) “Há cinco anos atrás entrei nessa empresa”

Nesse caso, é preciso optar entre duas partes da frase: ou usa-se “há” ou usa-se “atrás”, afinal, as duas possuem o mesmo sentido de passado. Desse modo, poderia ser dito: “Há cinco anos entrei nessa empresa” ou “Cinco anos atrás entrei nessa empresa”.

A leitura é uma ferramenta imprescindível para quem espera se aprimorar na comunicação oral e escrita empresarial,pois as empresas têm valorizado cada vez mais os profissionais que escrevem e falam de forma eficaz.

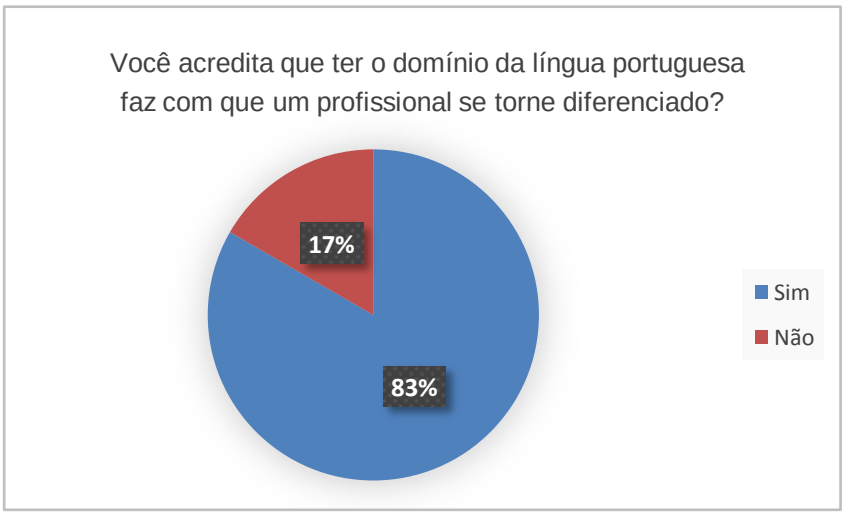
Percebe-se que escrever e falar bem são um diferencial, não apenas conhecer a norma culta, mas saber organizar as ideias com clareza, coerência de forma que demonstrem um bom domínio do português e um amplo vocabulário.

4 RESULTADOS OBTIDOS

A pesquisa de campo foi realizada por meio de formulário on-line, enviados em diferentes datas, com 14 profissionais da área de secretariado e 1 especialista em Língua Portuguesa no âmbito empresarial.

Com esta pesquisa foi possível notar que alguns profissionais têm tido dificuldade de adaptação com a nova ortografia, trazendo preocupação ao seus gestores, que por conta disto recorrem a especialistas para a melhor adaptação de seus colaboradores, fazendo assim com quem tenham um melhor desempenho em suas atividades.

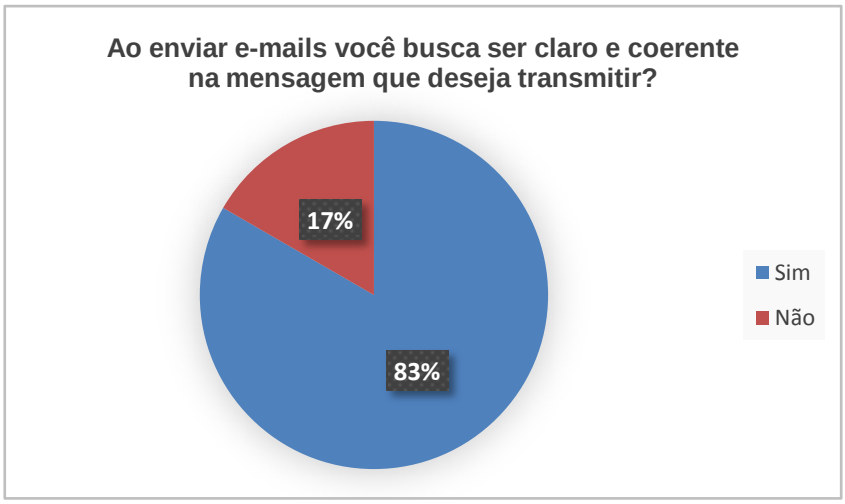
Gráfico 1 – Conhecimento Sobre Domínio da Língua Portuguesa



Fonte: Das próprias autoras, 2015.

No gráfico acima foi possível observar que a grande maioria dos profissionais entrevistados acredita que o domínio da língua portuguesa os torna diferenciados de todos os outros.

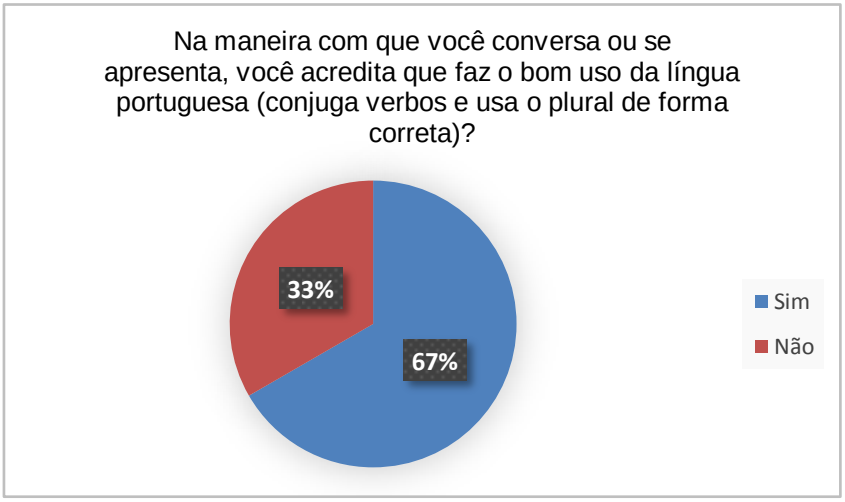
Gráfico 2 – Conhecimento Sobre Coerências Nas Mensagens Escritas Enviadas Por E-Mail Pelos Profissionais.



Fonte: Das próprias autoras, 2015

Neste gráfico foi possível observar que ao enviar e-mails um grande número de profissionais busca a clareza e a coerência na mensagem que pretendem transmitir.

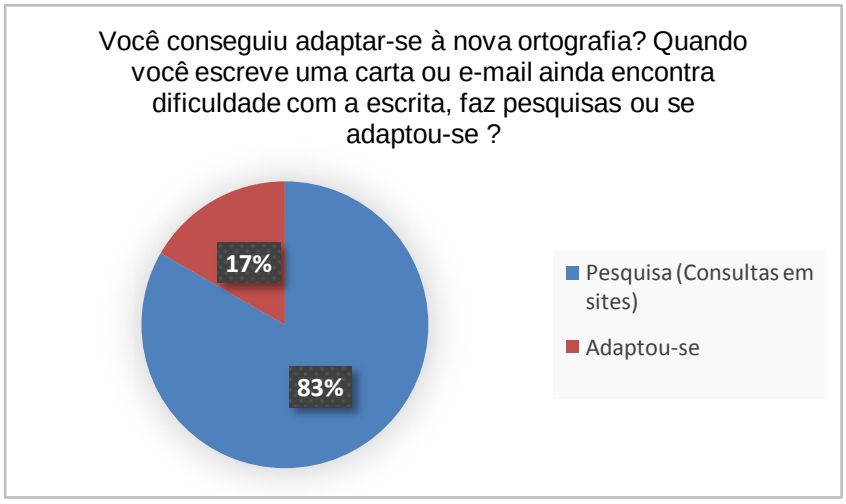
Gráfico 3 – Conhecimento Sobre o Uso das Normas da Língua Portuguesa



Fonte: Das próprias autoras, 2015

O gráfico apresentado acima mostra que a maioria dos entrevistados acredita que na maneira com a qual conversa e/ou se apresenta faz o bom uso da língua, conjugando verbos e utilizando o plural.

Gráfico 4 – Dados Sobre a Quantidade de Profissionais Que Tem Dificuldades Ou Se Adaptou-Se as Normas Ortográficas.



Fonte: Das próprias autoras, 2015

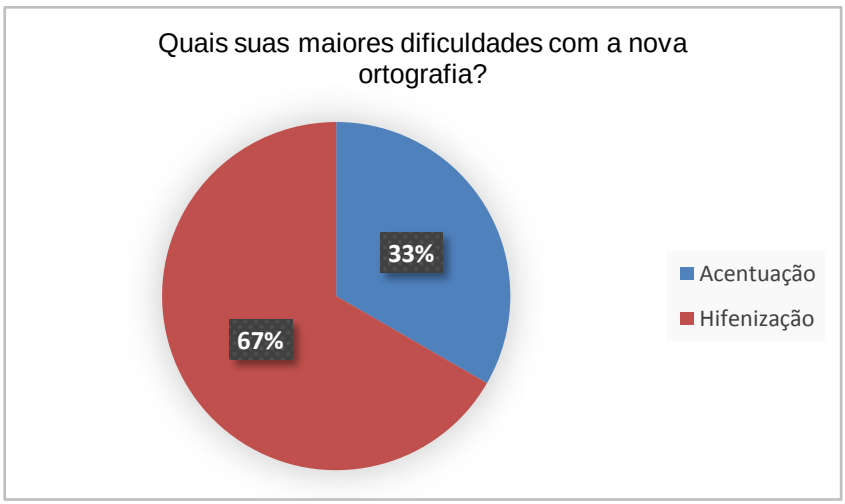
Neste gráfico foi possível observar que uma pequena parte dos entrevistados adaptou-se à nova ortografia e algumas vezes encontra dificuldade na escrita de algumas palavra.

Gráfico 5 - Dados das Opiniões dos Profissionais Sobre o Novo Acordo Ortográfico

Fonte: Das próprias autoras, 2015

O gráfico apresentado acima mostra que grande parte dos profissionais entrevistados acreditam que a nova ortografia é complexa, provavelmente por dificuldade de adaptação com a mesma.

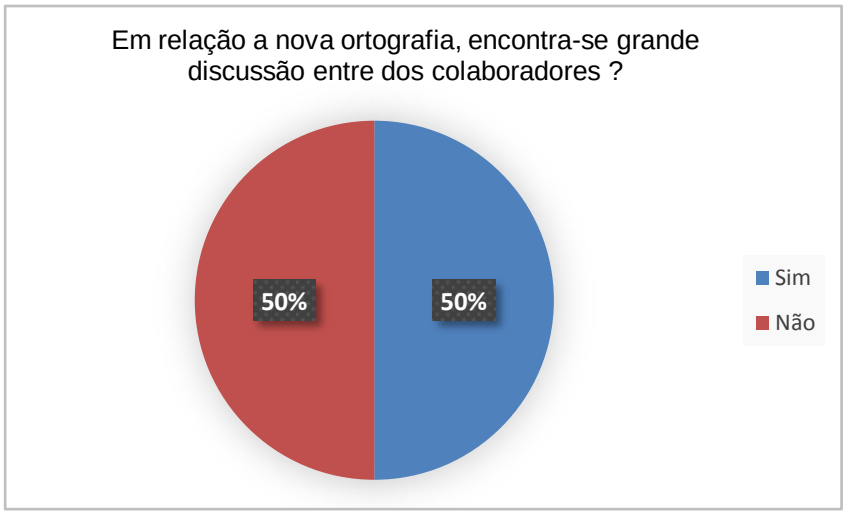
Gráfico 6 – Conhecimentos Sobre as Principais Dificuldades Encontradas no Novo Conceito Ortográfico.



Fonte: Das próprias autoras, 2015

Já neste gráfico foi possível observar que a maior dificuldade existente entre os entrevistados é a hifenização. Provavelmente por existirem grandes dúvidas de separar determinadas palavras.

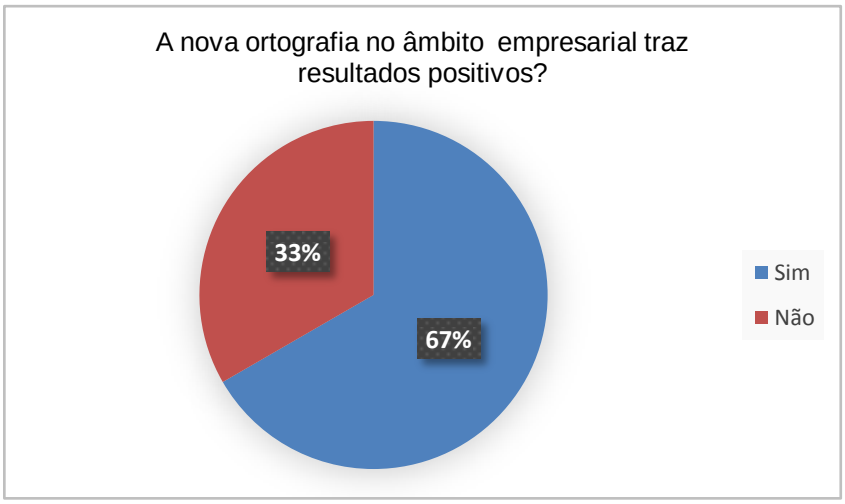
Gráfico 7 – Dados Sobre Conflitos nos Ambientes Empresarias Entre Gestores e Seus Colaboradores.



Fonte: Das próprias autoras, 2015

No gráfico apresentado acima observou-se que em relação a nova ortografia existe uma divisão na discussão entre os colaboradores.

Gráfico 8 – Resultados Positivos ou Negativos nas Empresas em Relação a Essa Nova Norma Ortográfica.



Fonte: Das próprias autoras, 2015

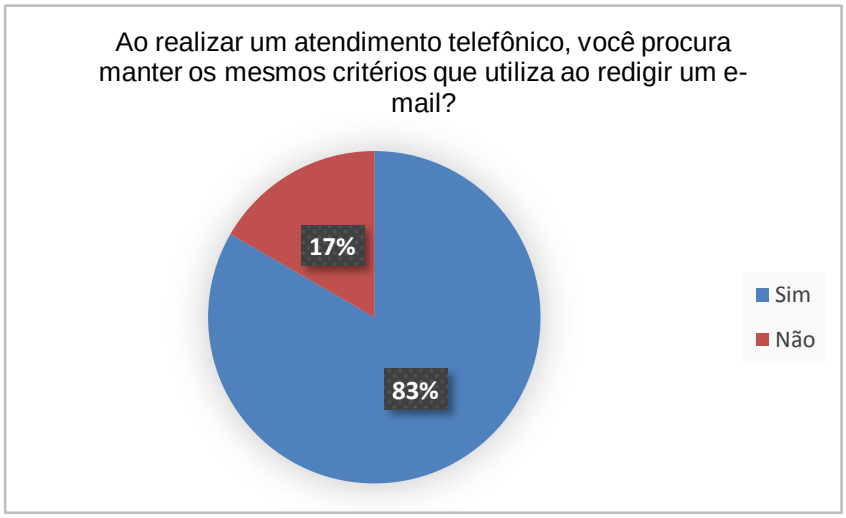
No gráfico acima observou-se que a nova ortografia trouxe resultados positivos para o âmbito empresarial. Provavelmente os colaboradores entrevistados tiveram facilidade com a adaptação.

Gráfico 9 - Dados Sobre as Quantidades de E-Mail Incorretos Circulando nos Meios Empresariais.

Fonte: Das próprias autoras, 2015

Neste gráfico observou-se que não há um grande número de erros nos e-mails que os colaboradores recebem é provável que não ocorram muitos erros por existirem corretores ortográficos.

Gráfico 10 – Conhecimentos Sobre Critérios Utilizados ao Redigir E-Mail e ao Atender Um Telefonema.



Fonte: Das próprias autoras, 2015

No gráfico apresentado acima os resultados mostraram que todos os entrevistados buscam manter os mesmos critérios que utilizam para enviar e-mails, fazendo com que seu atendimento seja elogiado.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O trabalho elaborado apresenta a necessidade de se preocupar com a oralidade e escrita. O profissional em secretariado presencia esta função que é comunicar-se de modo culto, claro e objetivo. Optamos em abordar esse tema que envolve a comunicação, informação e a língua portuguesa. Pois de fato, encontram-se empresas tendo problemas com seus funcionários referentes a essa questão que é o conhecimento específico das novas normas ortográficas.

Nota-se necessário que os mesmos façam as devidas adequações linguística, comunicativa, ter o conhecimento na língua portuguesa, estar sempre informado sobre o padrão ético, linguístico e comportamental tanto em seu lado pessoal e principalmente no âmbito organizacional. E que tenham real domínio na comunicação e seus diversos elementos envolvidos como as práticas, técnicas, etiqueta ao falar ou escrever quando se elabora documentos, erros e como o uso correto da língua portuguesa interfere nossa carreira, não apenas para ganho pessoal, mas para a organização por inteira e trazer resultados positivos para a carreira profissional, destaque na organização e desenvolvimento contínuo para ambas as partes através de seu conhecimento.

Por meio da pesquisa de campo pode-se comprovar que os profissionais que atuam hoje, encontraram e encontram dificuldades em se adaptar e se aperfeiçoar ao padrão estabelecido pelo tratado, o qual rege as normas nas escritas de documentos.

Portanto os que buscarem aprimoramento, eficácia, clareza, prestígio, em sua comunicação perceberão os grandes benefícios e os resultados positivos, que terão ao domar os novos conceitos ortográficos, para o seu lado pessoal e profissional.

RFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

FURNHAM, Adrian. PETROVA, Evggeniya. **O Corpo Fala Nos Negócios, como decifrar as pessoas e transmitir mensagens eficazes com os segredos da linguagem corporal**. São Paulo, SP. Editora Gente, 2011. 3° edição.

MATARAZZO, Cláudia. **Net.Com.Classe: Um Guia Para Ser Virtualmente Elegante.** São Paulo. Editora Melhoramentos.1999. 3º edição

NEIVA, Edméa Garcia. D'ELIA, Maria Elizabete Silva. **As Novas Competências do Profissional de Secretariado.** São Paulo. IOB.2009. 2° edição.

PIMENTA, Maria Alzira. **Comunicação Empresarial**, conceitos e técnicas para administradores. Campina, São Paulo. Editora Alínea, 2009. 6º edição.

REGO, Francisco Gaudêncio Torquato do. **Comunicação empresarial / comunicação institucional: conceitos, estratégias, sistemas, estrutura, planejamento e técnicas**. São Paulo: Summus, 1986

TOQUARTO, Gaudêncio. **Comunicação Empresarial/Comunicação Institucional.** São Paulo. Summus Editora. 6° edição.

TOQUARTO, Gaudêncio. **Cultura – Poder – Comunicação e Imagem**. Fundamentos da Nova Empresa. São Paulo. Pioneira Thomson Learning, 2003. 1° edição.

- ✓ **WEB GRÁFICAS**

BISPO, Dalila Santos. **A Língua Portuguesa Mercado de Trabalho**. Disponível em: http://midia.unit.br/enfope/2013/GT7/A_LINGUA_PORTUGUESA_MERCADO_TRABALHO.pdf. Acesso em data 10/09 às 16h48min

CATHO, Carreira e Sucesso. **Erros de português podem prejudicar seu trabalho.** Disponível em: http://www.catho.com.br/carreira-sucesso/dicas-emprego/comportamento/erros-de-portugues-podem-prejudicar-o-seu-trabalho. Acesso em 18/11 às 14h36min.

COLÉGIO Web. **Elementos da Comunicação**. Disponível em: http://www.colegioweb.com.br/funcoes-de-linguagem/elementos-da-comunicacao.html Acessado em 17/10 às 17h08min

FELIX, Letícia. **A Importância de Dominar o Português Para o Sucesso na Carreira.** Disponível em: http://www.scrittaonline.com.br/a-importancia-de-dominar-o-portugues-para-o-sucesso-na-carreira/ Acesso em data: 17/10 às 00h30min

IAOCP Instituto**.** 10 Erros Mais Comuns No Português Falado. **Disponível em: http://news.institutoaocp.org.br/os-10-erros-mais-comuns-no-portugues-falado/ . Acessado em 19/11 às 15h10min**

LIRA, Rafael. **Administração Mercadológica, Comunicação e Expressão Empresarial**. Disponível em: http://www.ebah.com.br/content/ABAAABVzYAG/administracao-mercadologica-comunicacao-expressao-empresarial Acesso em data 13/08 as 17h27min

MARCONDES, Thienne**. A Importância de Dominar o Português Para o Mercado de Trabalho.** Disponível em:http://www.cursocriar.com/_arquivos/criarfazdiferenca_artigos/a_importancia_de_dominar_o_idioma_portugues_para_o_mercado_de_trabalho.pdf. Acesso em data 10/09 às 16h50min

NICOLIELO, Bruna. **Última chamada: novo acordo ortográfico passa a valer em 2016**. Disponível em:http://revistaescola.abril.com.br/fundamental-1/ultima-chamada-novo-acordo-ortografico-passa-valer-2013-682954.shtml. Acesso em data:22/10 às 01h06min.

PATI, Camila**. 100 erros de português frequentes no mundo corporativo.** Disponível em: http://exame.abril.com.br/carreira/noticias/100-erros-de-portugues-frequentes-no-mundo-corporativo Acesso em data: 18/11 às 14h20min.

PEDROSO, Michele Tesser. **A Importância de Expressar-se Bem.** Disponível em: <http://supersecretariaexecutiva.com.br/secretariado/a-importancia-de-expressar-se-bem-conhecendo-melhor-a-nossa-lingua-portuguesa>. Acesso em data: 11/08/2015 às 16h09min

PEREIRA, Regina Giannetti Dias**. Escrever Bem é um Diferencial do Profissional Moderno**. Disponível em: http://www.academiadopalestrante.com.br/artigos/escrever-bem-e-um-diferencial-do-profissional-moderno. Acesso em data 10/09 às 16h45min

PINHEIRO, Adriano Martins. **A Importância da Língua Portuguesa e Suas Implicações**. Disponível em: <http://artigonal.com/recursos-humanos-artigos/a-

importancia-da-lingua-portuguesa-e-suas-implicações-428700.html>. Acesso em data 11/08/ às 16h16min

PORTAL DA LÍNGUA PORTUGUESA. **Acordo Ortográfico.** Disponível em: http://www.portaldalinguaportuguesa.org/acordo.php Acesso em data: 18/09 às 14h47min.

Redação Brasil Profissões**. A Importância da Língua Portuguesa em Todas as Profissões**. Disponível em: http://www.brasilprofissoes.com.br/noticias/a-importancia-da-lingua-portuguesa-em-todas-as-profissoes/. Acesso em data 10/09 às 17h06min

REGI. **Os Doze Erros de Língua Portuguesa Mais Cometidos Por Profissionais da Área Executiva.**Disponível em http://www.supersecretariaexecutiva.com.br/secretariado/os-doze-erros-de-lingua-portuguesa-mais-cometidos-por-profissionais-da-area-executivaAcesso em data: 16/10 as 23h59min

REGO, Gaudêncio Torquato Do. **Redes e fluxos De comunicação**. Disponível em: http://www.gtmarketing.com.br/?page_id=22. Acesso em data 11/06 às 14h15min.

SANTOS, Lucilene. **Comunicação Organizacional**. Disponível em: https://www.passeidireto.com/arquivo/1815144/livro-comunicacao-empresarial-comunicacao-institucional-francisco-gaudencio-torq. Acesso em data 11/06 às 14h21min.

SANTOS, Paula Perin dos. **Novo Acordo Ortográfico descomplicado (parte 1).**Disponível em: http://www.infoescola.com/portugues/novo-acordo-ortografico-descomplicado-parte-i/ Acesso em data: 22/10 às 01h03min

SILVA, Edna Aparecida Da. **ConflitosNa Legislação e Escrituração Da Despesa**. Disponível em: http://portal2.tcu.gov.br/portal/pls/portal/docs/2055806.PDF. Acesso em data 11/06 às 14h09min.

Só Português. **Reforma Ortográfica. Disponível em:** http://www.soportugues.com.br/secoes/acordo_ortografico/acordo_ortografico1.php Acesso em data: 22/10 às 01h05min

SOUZA, Adriele De. & ANJOS, Beatriz Dos. **Como Atender e Conquistar um Cliente.**Disponível em: Http://ebah.com.br/content/ABAAAgzEIAL/como-atender-conquistar-cliente. Acesso em data 11/06 ás 14h36min.

SOUZA, Rosineide Magalhães. **Técnicas De Redação e Arquivo.** Disponível em: http://portal.mec.gov.br/seb/arquivos/pdf/profunc/tecnicas.pdf. Acesso em data 11/06 às 14h06min.

Wikipédia, a enciclopédia livre. **Acordo Ortográfico de 1990**. Disponível em:
WSI. **Conheça os erros de português mais comuns na escrita**. Disponível em: http://blog.passadori.com.br/conheca-os-erros-de-portugues-mais-comuns-na-escrita/Acesso em data: 28/10 às 23h18min

ZATTAR, Daniele. **A Importância Da Língua Portuguesa No Espaço Empresarial.**Disponível em:<http://administradores.com.br/artigos/tecnologia/a-importancia-da-lingua-portuguesa-no-espaço-empresarial-com-enfoque-no-e-mail-profissional-34415/>. Acesso em data: 11/08 às 16h11min.

APÊNDICE

1- Você acredita que ter o domínio da língua portuguesa faz com que um profissional se torne diferenciado?

Sim
Não

2- Ao enviar e-mails você busca ser claro e coerente na mensagem que deseja transmitir?

Sim
Não

3- Na maneira com que você conversa ou se apresenta, você acredita que faz o bom uso da língua portuguesa (conjuga verbos e usa o plural de forma correta)?

Sim
Não

4- Você conseguiu adaptar-se à nova ortografia? Quando você escreve uma carta ou e-mail ainda encontra dificuldade com a escrita, faz pesquisas em sites ou adaptou-se as formas?

Pesquisa (Consultas em sites)
Adaptou-se

5- O que você pensa a respeito da nova ortografia? Você a considera complexa ou desnecessária?

Complexa
Desnecessária

6- Quais suas maiores dificuldades com a nova ortografia?

Acentuação
Hifenização

7- Em relação a nova ortografia, encontra-se grande discussão entre dos colaboradores?

Sim
Não

8- A nova ortografia no âmbito empresarial traz resultados positivos?

Sim
Não

9- Você identifica muitos erros nos e-mails que recebe?

Sim
Não

10- Ao realizar um atendimento telefônico, você procura manter os mesmos critérios que utiliza ao redigir um e-mail?

Sim
Não