



UNIVERSIDADE FEDERAL DO AMAPÁ

CRISTINA RODRIGUES LIMA

EDNA MARIA GOMES LOPES

TATIANE DO SOCORRO CARDOSO DA SILVA

**O PODER DA COMUNICAÇÃO:
A RELAÇÃO DA COMUNICAÇÃO NA ABORDAGEM MILITAR.**

Macapá

2010

CRISTINA RODRIGUES LIMA
EDNA MARIA GOMES LOPES
TATIANE DO SOCORRO CARDOSO DA SILVA

**O PODER DA COMUNICAÇÃO:
A RELAÇÃO DA COMUNICAÇÃO NA ABORDAGEM MILITAR**

Monografia apresentada ao colegiado de Secretariado Executivo da Universidade Federal do Amapá, como requisito parcial para obtenção do título de Bacharel em Secretariado Executivo, sob a orientação do Prof. Msc. Richard Douglas Coelho Leão.

Macapá
2010

CRISTINA RODRIGUES LIMA
EDNA MARIA GOMES LOPES
TATIANE DO SOCORRO CARDOSO DA SILVA

**O PODER DA COMUNICAÇÃO:
A RELAÇÃO DA COMUNICAÇÃO NA ABORDAGEM MILITAR**

Este trabalho de conclusão de curso foi julgado adequado e aprovado em sua forma final pelo colegiado de secretariado executivo da Universidade Federal do Amapá.

Defesa em: ____/____/____

Conceito obtido: _____

BANCA EXAMINADORA

Prof. Msc. Richard Douglas Coelho Leão
PRESIDENTE DA BANCA

Prof. Msc. José Antonio Pereira Soares
MEMBRO DA BANCA

Prof. Msc. Dianarlei Antônia de Brito Souza
MEMBRO DA BANCA

Macapá

2010

DEDICATÓRIA

Cristina:

Dedico este trabalho de conclusão de curso à três mulheres, Maria Rodrigues, Maria Jose e Maria Cleide, que em todos os momentos de minha existencia nao mediram esforços para realização dos meus sonhos, que me guiaram sempre pelo caminho correto, me mostraram que a honestidade e o respeito são essenciais na vida. A elas devo a pessoa que me tornei, sou muito feliz e tenho muito orgulho de te-las como mãe.

Edna:

Dedico este trabalho de conclusão de curso à toda minha família,em especial a minha mãe, Eunice, que jamais mediu esforço e dedicação em todos os momentos desta e de outras caminhadas.

Tatiane:

Aos meus pais, Luiz e Fátima, a quem devo minha existência, minha educação e os valores morais adquiridos, aos conselhos para enfrentar os obstáculos da vida com fé e persistência. Embora sendo um gesto simples, dedico-lhes a minha formação, externando meu agradecimento por todos os conhecimentos repassados, educando meus atos para determinar o meu valor.

AGRADECIMENTOS

Agradecemos primeiramente a Deus pela coragem e pelos conhecimentos adquiridos que nos permitiu concluir este trabalho.

Ao nosso orientador Msc. Richard Leão pela paciência, dedicação, cumplicidade e humildade que nos orientou.

Ao prof. Msc. Antonio Soares que contribuiu conosco para a realização deste trabalho.

A universidade Federal do Amapá e aos que foram nossos mestres, pela oportunidade e contribuição a nossa graduação.

Aos colegas e amigos de turma, pelos quatro anos juntos, pelas alegrias e conhecimentos construídos neste período.

Aos nossos familiares pelo apoio, por torcerem pelo nosso sucesso, pela contribuição, mesmo que de forma indireta, mais que foi importante para a conclusão deste trabalho.

Aos amigos das Corporações Bombeiro e Polícia Militar que contribuíram com seus conhecimentos e opiniões, disponibilizando tempo e atenção.

A todos que direta ou indiretamente contribuíram para este trabalho, que acreditaram e torceram por nós.

“Aprender não consiste em acumular informação, mas em ser capaz de modificar condutas, já que, quando se trabalha sobre algo se está modificando, não só o objeto, mas o sujeito”.

(Maria Vitória Reyzabal)

“ A linguagem não é um sistema arbitrário, está depositada no mundo e dele faz parte porque, ao mesmo tempo, as próprias coisas escondem e manifestam seu enigma como uma linguagem e porque as palavras se propõem aos homens como coisas a decifrar”.

(Michel Foucault)

RESUMO

O presente trabalho tem por objetivo demonstrar de que forma a comunicação está relacionada na abordagem militar e qual a sua relação com a sociedade civil. Um estudo de campo desenvolvido na Polícia Militar e no Corpo de Bombeiros do Estado do Amapá por meio de aplicação de formulário e, após análise dos dados, nos permitiu compreender os efeitos dessa comunicação para a sociedade e para os membros das organizações militares. O estudo demonstra que o processo comunicativo, muitas vezes, deixa a desejar, as relações humanas são complexas, os indivíduos são diferentes e, de acordo com a situação, a comunicação na abordagem militar distingue-se, sendo absorvida de diversas formas pela sociedade, e isto compromete as relações sociais, pois percebe-se certo receio comunicativo entre os militares e a sociedade o que prejudica uma maior interação entre eles.

Palavras chave: Comunicação, Socialização, Sociedade.

SUMÁRIO

Lista de Figuras	09
Lista de Tabelas	10
Lista de Gráficos	11
1. INTRODUÇÃO	12
2. HISTORIA DA COMUNICAÇÃO.....	14
2.1 A comunicação na pré-historia	14
2.1.1 A fala	15
2.1.2 A arte primitiva	16
2.1.3 A escrita	17
2.2 Os fundamentos da comunicação moderna	18
2.3 Elementos da comunicação	20
2.3.1 Emissor ou remetente	20
2.3.2 Receptor ou destinatário	21
2.3.3 Mensagem	21
2.3.4 Canal	21
2.3.5 Código	21
2.3.6 Referente ou contexto	22
2.4 Funções da linguagem	23
2.4.1 Função referencial ou denotativa	24
2.4.2 Função emotiva ou expressiva	24
2.4.3 Função conativa ou apelativa	24
2.4.4 Função fática	25
2.4.5 Função metalinguística	25
2.4.6 Função poética	25
2.5 Linguagem e comunicação	26
2.5.1 Linguagem não verbal	27
2.5.2 Linguagem verbal	28
2.6 Níveis de linguagem	30
2.6.1 Linguagem culta	31
2.6.2 Linguagem coloquial	31
2.6.3 Linguagem vulgar ou inculta	32

2.6.4 Linguagem regional	32
2.6.5 Linguagem grupal	32
2.6.5.1 Linguagem grupal técnica	33
2.6.5.2 Linguagem grupal gíria	33
2.7 A importância da boa linguagem	34
3. A COMUNICAÇÃO NA ABORDAGEM MILITAR	36
3.1 Linguagem codificada	37
3.1.1 Código “Q”	38
3.1.2 Comunicação alfa numérica	40
3.2 Comunicações por insígnias	41
3.3 Comunicação por comando – ordem unida	44
3.4 Dos sinais e gestos que expressam comunicação de respeito	52
3.5 Usos e formas da comunicação oral	54
3.6 Comunicação escrita	60
3.6.1 Características fundamentais da redação oficial	60
3.7 Correspondência militar	63
3.7.1 Documentos militares	65
4. A PESQUISA DE CAMPO COMO FORMA DE COMPREENDER A LINGUAGEM NA ABORDAGEM MILITAR	70
4.1 A realidade do campo de pesquisa: metodologia e métodos de procedimentos	70
4.2 Apresentação e análise dos resultados	72
4.2.1 Formulários aplicados aos militares	72
4.2.2 Formulários aplicados aos civis	78
4.3 Considerações sobre a pesquisa	88
5. CONSIDERAÇÕES FINAIS	90
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	93
APÊNDICES	96
Apêndice I: Formulário aplicado aos militares	97
Apêndice II: Formulário aplicado aos civis	99

LISTA DE FIGURAS

Figura 01. Pinturas rupestres de Lascaux, França	16
Figura 02. Escrita hieroglífica	17
Figura 03. Elementos indispensáveis da comunicação	22
Figura 04. Elementos da linguagem	23

LISTA DE TABELAS

Tabela 01. Códigos mais utilizados na comunicação militar (PM/BM)	39
Tabela 02. Código Alfabético Internacional	40
Tabela 03. Termos militares	46
Tabela 04. Linguagens técnicas mais utilizadas (PM/BM)	57
Tabela 05. Linguagens informais mais utilizadas (PM/BM)	58
Tabela 06. Linguagens militares conhecidas pela população	59
Tabela 07. Pronomes de tratamento	63

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 01. A importância da comunicação no desempenho do trabalho	72
Gráfico 02. A comunicação nas atividades desenvolvidas	73
Gráfico 03. A comunicação caracteriza o ambiente social	74
Gráfico 04. Linguagem técnica	75
Gráfico 05. Diferença entre organização militar e civil	76
Gráfico 06. Identificar postos e graduações	77
Gráfico 07. A comunicação na relação abordagem militar e sociedade	77
Gráfico 08. A comunicação como fator de socialização	78
Gráfico 09. Comunicação em órgãos públicos	79
Gráfico 10. Instituições militares conhecidas	80
Gráfico 11. Instituições militares mais acessíveis.....	81
Gráfico 12 Identificação militar.....	82
Gráfico 13. Comunicação com militar	83
Gráfico 14. Comunicação satisfatória	83
Gráfico 15. Possibilidade de constrangimento por meio da abordagem (comunicação) .	84
Gráfico 16. Receptividade comunicativa	85
Gráfico 17. Comunicação distinta	85
Gráfico 18. Relação comunicativa	86
Gráfico 19. Integração social	87
Gráfico 20. Projetos sociais	87

1. INTRODUÇÃO

Como ser sociável, o homem possibilitou e garantiu a vida social por meio dos diferentes sistemas de comunicação que desenvolveu. Desde a mais remota antiguidade, o homem por meio de gestos, imagens e sons tenta expressar seus sentimentos, idéias e vontades. A comunicação foi, é e sempre será ferramenta pela qual se estabelece livre contato entre os indivíduos. É um processo natural, universal, que alcança sua máxima complexidade no ser humano que vive em sociedade, é um conjunto de práticas e técnicas que configuram a arte de comunicar (BORDENAVE, 2001, p.40).

A comunicação é importante por permitir a relação entre as pessoas, sendo imprescindível para o desempenho do trabalho em qualquer organização. Hoje mais do que em qualquer tempo a capacidade de comunicar-se é relevante e necessária em todas as atividades que desenvolvemos e de acordo com o ambiente social a que se destina, a comunicação varia e assume aspectos peculiares (MATTOSO, 2000, p.12)

Partindo desta observação, com base nas perspectivas e implicações oriundas dos atos comunicativos interessa-nos estudar a relação da comunicação na abordagem militar, pois, as instituições militares são organizações públicas disciplinares e pelo trabalho que desenvolvem apresentam uma comunicação peculiar restrita aos militares caracterizando o ambiente onde estão inseridos; o que dizem ou escrevem é uma maneira estratégica de camuflar as informações. Ao explorarmos o vastíssimo campo dos meios comunicativos utilizados pelos militares em seus variados aspectos temos por objetivo demonstrar de que forma a comunicação esta relacionada com a abordagem militar.

Entende-se que a comunicação apresenta uma relação peculiar com a abordagem militar, na medida em que se utiliza de códigos, gestos, linguagem formal, equipamentos de comunicação, regulamentos, etc., que tem efeitos diferenciados para a sociedade e para os membros das organizações militares. Para tanto, a metodologia a ser utilizada no trabalho será explorativa-descritiva, por meio de pesquisa bibliográfica, documental e virtual a cerca do sistema de comunicação utilizado pelas instituições militares que nos proporcionará uma melhor abordagem sobre o tema, permitirá identificar qual a importância dos códigos, gestos, equipamentos, linguagem formal, bem como, identificar os vícios de linguagem que são utilizados pelos militares.

Considerando os efeitos dessa linguagem perante a sociedade e o efetivo militar, a pesquisa de campo será realizada nas dependências das instituições militares (Polícia e

Bombeiro militar) que nos permitirá conhecer “*in loco*” os efeitos dessa abordagem. Desta forma, para melhor fundamentar a pesquisa os procedimentos adotados serão por meio da técnica de coleta e análise de dados. Realizaremos entrevistas semi-estruturadas junto aos militares e pessoas do meio civil, em especial acadêmicos, funcionários públicos e privados, por meio de formulários compostos de perguntas fechadas, mas com alternativas para abrigar de forma quantitativa uma ampla gama de resposta, que será analisada posteriormente.

No 1º capítulo, intitulado “História da Comunicação”, analisamos como os homens primitivos desenvolveram técnicas comunicativas, criaram mecanismos para expressar suas necessidades, anseios, vontades, medos, e de como ele conseguia se expressar por meio de pinturas, de sons, de gestos, seus sentimentos e preocupações com a vida cotidiana e a partir do descobrimento da escrita o homem aprimorou a linguagem verbal e não verbal que contribuiu para o avanço dos processos comunicativos e, conseqüentemente para um melhor relacionamento humano.

No 2º capítulo, intitulado a “Comunicação na Abordagem Militar”, discorre-se sobre a linguística das organizações militares, onde por meios de gestos e /ou sinais, códigos, linguagem verbal ou não verbal caracteriza o ambiente que é restrito ao grupo. A comunicação que denominam de operacional, através da linguagem codificada: código “Q”, comunicação alfa numérica e termos técnicos e específicos verbalizados de acordo com a situação é o meio que viabiliza o fluxo de mensagens nas ocorrências. As instituições militares são organizadas com base na hierarquia e disciplina militares e pelos preceitos regulamentares devem acatar as leis de forma integral, obedecendo aos padrões de formalidade e harmoniosidade entre seus integrantes, o que, entre outras coisas os distinguem das organizações civis.

No 3º capítulo, intitulado “A Pesquisa de Campo como Forma de Compreender a Linguagem na Abordagem Militar”, expõe de acordo com a análise da coleta de dados a importância da linguagem para a sociedade civil e militar como meio de integração entre eles. Os dados resultantes dos formulários aplicados a militares e civis foi o instrumento que nos possibilitou compreender a realidade na qual a comunicação se desenvolve e como ela é absorvida.

2. HISTÓRIA DA COMUNICAÇÃO

A comunicação é um dos fenômenos mais importantes da socialização, pois é através dela que o homem pode compreender e dominar o mundo, se inteirar e entender os outros. Para Martins e Zilberknop (2003, p. 23), “comunicar implica busca de entendimento, de compreensão; em suma, contato. É uma transmissão de sentimentos e idéias”. Também entende-se comunicação como o intercâmbio de informação entre sujeitos ou objetos.

Desde o início dos tempos o homem tenta comunicar-se com os seus semelhantes. A forma como faz essa comunicação é, segundo Bordenave (2001), meio nebulosa. Não se sabe realmente como foi que os homens primitivos começaram a se comunicar, se por gestos ou grunhidos, como fazem os animais ou ainda por combinações de gritos, grunhidos e gestos.

Alguns afirmam que os primeiros sons usados para criar uma linguagem eram imitações dos sons da natureza: o cantar dos pássaros, o latido do cachorro, a queda d’água, o trovão. Outros afirmam que os sons humanos vieram de exclamações espontâneas como o “ai” da pessoa ferida, o “ah” de admiração, o “grr” da fúria. Nada impede, segundo ele, que se pense também que o homem primitivo usa-se sons produzidos pelas mãos e os pés, e não só pela boca. Poderia ainda ter produzido sons por meio de objetos como pedras ou troncos ocos.

2.1 A Comunicação na Pré-História

Campos (2010) no site arte cultura, escreve que não se sabe ao certo quando teve início a comunicação humana é impreciso o momento em que o homem começou a criar mecanismo para se comunicar com seu semelhante, mas acredita-se que ela surgiu na pré-história onde os primeiros seres humanos começaram por se comunicar através de gestos, sons e pinturas. Segundo o autor é possível que o homem pré-histórico tenha iniciado o processo de comunicação dando respostas instintivas a partir de ruídos vocais imitando sons que vinham da natureza, como por exemplo, o canto de um pássaro, o barulho da queda de água e de trovões ou ainda por movimentos corpóreos, que serviam para a emissão de mensagens simples exteriorizando frio, medo, fome ou alegria.

Informa ainda que a pré-história começou quando surgiram os primeiros ancestrais dos seres humanos. É o período anterior ao aparecimento da escrita. Nesta época (período Paleolítico ou idade da pedra lascada), o ser humano habitava as cavernas, muitas vezes tendo de disputar este tipo de habitação com animais selvagens. Vivia da caça de animais de pequeno, médio e grande porte, da pesca e da coleta de frutos e raízes. Usava instrumentos e ferramentas feitos a partir de pedaços de ossos e pedras. A comunicação neste período era baseada na emissão de pouca quantidade de sons.

2.1.1 A fala

Há cerca de 40 mil anos, de acordo com Cotrim (1995), teria começado a idade da fala e da linguagem, quando o Homo Sapiens passou a controlar o aparelho fonador, utilizando a fala para se comunicar. Com a aprendizagem, ao longo das gerações, foram desenvolvidos sistemas de comunicação baseados em símbolos e sinais cada vez mais elaborados, que formavam mensagens mais complexas.

Gestos, mímicas ganham um sentido cada vez mais claro e objetivo. As emissões de sons, pouco a pouco, tornam-se códigos significativos. Rituais de canto e danças proporcionavam-lhes a oportunidade de expressar sentimentos, manifestar alegrias e tristezas. O homem primitivo transformou o gesto em mensagens codificadas, transmitindo uma primeira herança cultural e evoluindo no tempo.

Os primeiros sons do homem imitavam os rugidos gerados pelo ambiente, sons onomatopaicos; inventando uma linguagem para exteriorizar as suas necessidades, as suas idéias e os seus desejos. Utilizou-se de uma infinidade de maneiras para se comunicar, entre elas a sinalização, usada por ele a fim de vencer a distância: signos sonoros e visuais como o tantã, o berrante, o gongo e os sinais de fumaça foram os primeiros a serem utilizados. De qualquer modo, o homem chegou à associação dos sons e gestos para designar um objeto, dando origem ao signo.

Para Bordenave (2001, p.24):

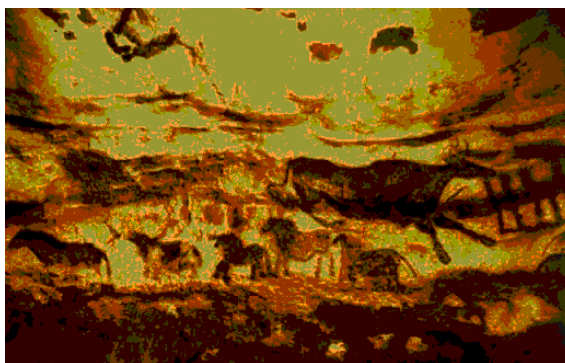
“Qualquer que seja o caso, o que a história mostra é que os homens encontraram a forma de associar um determinado som ou gesto a certo objeto ou ação. Assim nasceram o signo, isto é, qualquer coisa que faz referência a outra coisa ou idéia, e a significação, que consiste no uso social dos signos. A atribuição de significados a determinados signos é precisamente a base da comunicação em geral e da linguagem em particular”.

2.1.2 A arte primitiva

Conforme Santos (2008), depois da palavra falada o desenho foi a mais antiga expressão de comunicação. Muitos desenhos foram encontrados pintados ou entalhados em cavernas, as pinturas rupestres naquela época evidenciam que o homem conseguia reproduzir a realidade em que se encontrava nas imagens que remetem a caçadas de animais, que podem ter sido reais ou idealizadas, mas também que o ancestral do homem moderno já era capaz de extrair tinta de folhas e frutos e assim criar suas ferramentas de pintura.

Perles no site *bocc*, cita que desde a época em que os seres humanos viviam em cavernas, desejaram estabelecer um elo entre eles e o mundo a seu redor, entre eles e as gerações futuras. Os arqueologistas encontraram numerosas pinturas nas paredes das primitivas cavernas: reproduções de cenas comuns da existência, desenhos de caçadores e dos animais conhecidos.

Fig.01 - Pinturas rupestres de Lascaux, França



Fonte: www.sitebocc.com.br//arteprimitiva

Elaborou técnicas e suportes diversos, utilizou preferencialmente as paredes das cavernas para desenhar. Inicialmente o homem comunicava os acontecimentos na mesma ordem em que eles se davam, assim sendo, um caçador descrevia sua rotina na mesma sequência dos fatos. Se pegava uma arma, enfrentava um animal, matava-o e comia-o, assim através destes desenhos eles marcavam o tempo, trocavam experiências e transmitiam mensagens e sentimentos, preocupações com a vida cotidiana.

O homem das cavernas, o primitivo ou o selvagem que inicialmente não conhecia a linguagem escrita, transmitia a seus semelhantes, a sua tribo, com regularidade e frequência, interpretando os fatos de interesse, resultado da caça ou da pesca, a aproximação de inimigos. Esses informes eram feitos oralmente ou por meio de sons convencionais.

2.1.3 A escrita

A invenção da escrita deu-se por volta do século IV a.C, Santos (2008), relata que foi uma das soluções encontradas pelo homem para resolver o problema do alcance. A possibilidade garantida pela linguagem oral ou escrita, de memorizar mensagens, gravá-las, vencendo as barreiras do tempo e do espaço, liquidou o nomadismo em que vivia o homem primitivo.

Os Maias, os Chineses, os Sumérios e os Egípcios deram início a era da escrita. À medida que as civilizações foram evoluindo, os egípcios e os sumérios se destacaram entre os outros povos, pelas suas grandes contribuições culturais e tecnológicas. Enquanto a forma gráfica da escrita dos sumérios estava se desenvolvendo, sua habilidade de guardar informações estava se expandindo.

Os egípcios, cerca de 3.000 anos a.C, representavam aspecto de sua cultura por meio de desenhos e gravuras colocados nas casas, edifícios e câmaras mortuárias; os chamados hieróglifos. Este termo deriva de duas palavras gregas – *hieró* ‘sagrado’, e *glyfus* ‘escrita’. A escrita hieroglífica constitui provavelmente o mais antigo sistema organizado de escrita do mundo gravado em papiros ou placas de barro. Os egípcios criaram quase 7.000 (sete mil) hieróglifos, constituíam-se de uma escrita principalmente monumental e religiosa, usada na decoração das paredes dos templos, túmulos, edifícios religiosos e outros ligados ao culto da eternidade.

Fig.02 – Escrita hieroglífica



Fonte: www.gigante.com.br/escritahieroglifica

A civilização mesopotâmica (Sumérios e Acádios) desenvolveu a escrita cuneiforme, gravada em tabuinhas de argila e barro onde era cunhada. Oriunda dos

pictogramas, signos que guardam correspondência direta entre a imagem gráfica (desenho) e o objeto representado, é uma escrita ideográfica e fonética, ou seja, o desenho de uma mulher significava isso mesmo, mulher; o desenho de um sol significava o sol, e assim por diante, conforme nos fala Kristeva (2000, p.10): “o homem no decorrer da história, em suas diversas concepções transforma a linguagem através dos inúmeros signos do qual utiliza-se para comunicar”.

A invenção de uma certa quantidade de signos levou o homem a criar um processo de organização para combiná-lo entre si, caso contrário, a utilização desordenada dos signos dificultaria a comunicação.

Para Michel Foucault (2002, p.44):

“ O mundo é coberto de signos que é preciso decifrar, e estes signos, que revelam semelhanças e afinidades, não passam, eles próprios, de formas da similitude. Conhecer será pois, interpretar, ir da marca visível ao que através dela e, sem ela, permaneceria muda, adormecida nas coisas”.

A comunicação tem uma história que se desenrola no tempo. Ela se transforma durante as diferentes épocas, toma diversas formas nos diferentes povos. Desta forma cada época ou cada civilização sintetizou em conformidade com o conjunto do seu saber, das suas crenças e de acordo com suas diferenças culturais a forma dos símbolos e seus significados até que os fenícios, hábeis e práticos, criaram o alfabeto.

2.2 Os Fundamentos da Comunicação Moderna

O homem, desde os mais afastados períodos históricos, nos povos ditos selvagens ou na época moderna, sempre buscou comunicar-se, embora isso tenha apresentado-se como um sistema extremamente complexo em que se misturam distintas maneiras de expressão. Os atos de comunicação são múltiplos: o choro da criança, os gestos, os sons, o miado do gato, o latir do cachorro.

Assim, refere-se Maria Victoria Reyzábal (1999, p.27):

“Recordemos que ‘comunicar-se’ provém de ‘comum’; ‘comunitário’, ou seja, da mesma forma latina ‘cum’ que integra palavras como ‘*communis*’, em nossa língua, por exemplo, ‘comunidade’, é necessário que cada indivíduo saiba se comunicar, compartilhar seus interesses, gestos, sentimentos e conhecimentos”.

Para Bordenave (2001), a comunicação serve para que as pessoas se relacionem, transformando mutuamente a realidade que os rodeia. Sem ela, cada indivíduo seria um mundo fechado em si mesmo. Através do processo comunicativo são compartilhados experiências, idéias e sentimentos. Melhor dizendo: comunicar é interagir, ou seja, a pessoa emite e recebe mensagens por todos os canais disponíveis: olhos, pele, mãos, língua, ouvido. Entretanto, a pessoa não emite tudo o que ela contém nem recebe tudo o que a ela vem do meio.

O homem está em constante interação com seu meio e, para isso, ele se utiliza da comunicação que envolve uma gama de fenômenos, como elementos psicológicos e sociais que ocorrem entre as pessoas e dentro de cada uma delas, em contextos interpessoais, grupais, organizacionais e de massa. Os comunicadores, em todos esses níveis, manipulam signos e, desse modo, afetam a si mesmo e aos outros, pois segundo Silva (2007, p.9):

“A comunicação não se constitui apenas na palavra verbalizada. Temos de aprender a ser artistas, no sentido de captar as mensagens, interpretá-las adequadamente e potencializá-las criativamente”.

Todas as sociedades humanas ou grupos de animais organizam-se entre si graças à comunicação, ou seja, ao conjunto de atuações através das quais os indivíduos travam contato e transmitem-se informações, por isso, comunicação = comum + ação, significa “ação em comum”, estabelecendo-se quando de uma relação com alguém ocorre a intenção de transferência de informação. Logo, pode-se dizer que a comunicação é uma atividade educativa que envolve entre outros, troca de experiência entre pessoas de gerações diferentes e evita assim, que os grupos sociais retornem ao primitivismo, uma vez que para Reyzábal (1999, p.11):

“A comunicação é um processo que envolve elementos essenciais para o processo comunicativo, ou seja, em distintas situações e com diferentes interlocutores existe algo ou alguém que pode designar-se como emissor, o qual mediante um código compartilhado transmite uma mensagem para certo receptor ou receptores. Tudo isso por diferentes canais, [...] quanto mais códigos a pessoa conheça, maior possibilidade terá de comunicar-se, compreender e expressar a realidade”.

Isto porque somos por excelência seres de comunicação. No encontro comunicativo com os outros descobrimos quem somos, pois temos a capacidade de compreender e crescer em humanidade, ou ainda, segundo Kristeva (2000, p.14), “o processo de comunicação se origina entre dois sujeitos falantes, pelo menos, um sendo destinador ou o emissor, e o outro, o destinatário ou o receptor”.

2.3 Elementos da Comunicação

A comunicação acontece porque há pessoas que desejam compartilhar alguma coisa: conhecimentos, emoções, informações. Estamos a todo tempo nos comunicando, seja através da fala, da escrita, de gestos, de um sorriso ou manuseando documentos, jornais, livros, revistas. Em cada um desses atos que realizamos, nota-se a presença de determinados elementos, e sem eles, pode-se dizer que não há comunicação.

Assim, em sua forma mais simples, de acordo com Martins e Zilberknop (2003), o processo de comunicação consiste em um comunicador (emissor, transmissor ou codificador), uma mensagem e um receptor (receptor ou decodificador), pois, comunicar envolve uma dinâmica que não pode dispensar as unidades que englobam o processo e que, dissociadas, constituem os elementos mais importantes da comunicação.

Ainda, segundo Martins e Zilberknop (2003), estes elementos apresentam-se como:

2.3.1 Emissor ou remetente:

É quem emite a mensagem. Pode ser uma pessoa, um grupo, uma empresa, uma organização informativa como rádio, TV, estúdio cinematográfico.

2.3.2 Receptor ou destinatário:

A quem se destina a mensagem. Pode ser uma pessoa, um grupo ou até um animal.

2.3.3 Mensagem:

É constituída pelo conteúdo das informações transmitidas, podendo ser visual, auditiva ou audiovisual, ou seja, as coisas que se deseja compartilhar. Serve-se de um código que deve ser estruturado e decifrado. É preciso que a mensagem tenha conteúdo, objetivos, e use canal apropriado; por exemplo, no telegrama a mensagem é o texto.

2.3.4 Canal:

É o meio pelo qual a mensagem será transmitida e deve ser escolhido cuidadosamente, para assegurar a eficiência e garantir o contato entre emissor e receptor.

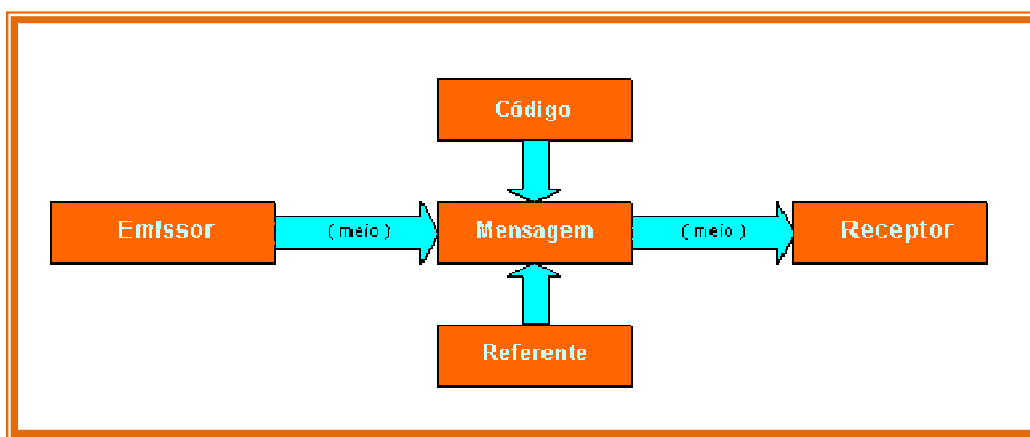
2.3.5 Código:

É o conjunto de sinais, organizados para que a mensagem seja transmitida. Pode ser verbal e não verbal (linguagem oral ou escrita, gestos, sons, expressão facial, sinais de trânsito, etc...). O código deve ser de conhecimento de ambos os envolvidos: emissor e destinatário.

2.3.6 Referente ou contexto:

É a situação na qual emissor e receptor estão inseridos, leva-se em consideração as circunstâncias de espaço e tempo.

Fig.03 - Elementos Indispensáveis da Comunicação



Fonte: Terra, 2004, p.18

Para as autoras, realmente, a todo instante o homem sofre o impacto do processo comunicativo. Ao longo de um só dia, qualquer indivíduo comunica-se por múltiplos códigos e canais, porém, nem sempre, a troca de informações é bem sucedida. A comunicação pode ser ineficaz quando ocorre uma interferência indesejável na transmissão da mensagem, como por exemplo, o barulho ou mesmo uma voz baixa, borrões, rabiscos, desorganização, etc.

A vida e o comportamento humano são regidos pela informação, pela persuasão, pela palavra, som, cores, formas, gestos, expressão facial, símbolos. Todas as atividades que realizamos desenvolvem e ampliam as habilidades comunicatórias, que envolve: a realidade ou situação onde ela se realiza e sobre a qual tem um efeito transformador; os interlocutores que dela participam; os conteúdos ou mensagens que elas compartilham; os signos que elas utilizam para representá-los e os meios que empregam para transmiti-la, pois para Bordenave (2001, p.56):

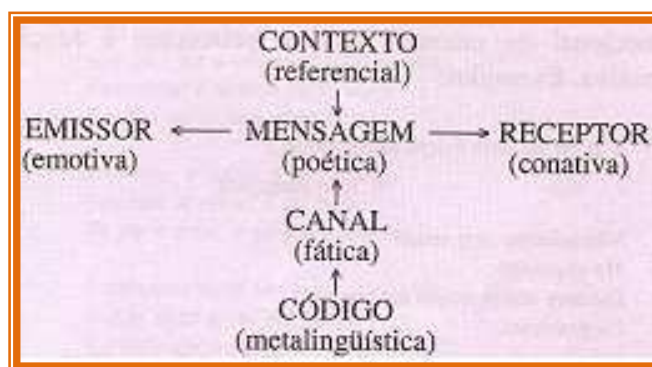
“Seria impossível para uma pessoa viver no seio de uma cultura sem aprender a usar seus códigos de comunicação. E também seria impossível para ela não se comunicar”

De fato, a comunicação, é um processo multifacético que ocorre de diversas formas. É um produto funcional da necessidade humana de expressão e relacionamento que adquire diversas funções: emocional, informativa, persuasiva, reflexiva, explicativa e ainda, segundo Bordenave (2001, p.47), “outra função da comunicação é indicar a qualidade de nossa participação no ato de comunicação: que papéis tomamos e impomos aos outros, que desejos, sentimentos, atitudes, juízos e expectativas trazemos ao ato de comunicar”; ou seja, para ele, a comunicação não apresenta uma pilha de signos e símbolos, se não um ‘discurso’, isto é, uma obra de sentido e coerência que somente nós, homens, podemos construir, o tom das palavras faladas, os movimentos do corpo, a roupa que se veste, os olhares e a maneira de estreitar a mão do interlocutor, tudo tem algum significado, tudo comunica, isto quer dizer que, praticamente, é impossível não comunicar.

2.4 Funções da Linguagem

O linguista russo Roman Jakobson propôs, em 1969, em um ensaio que teve ampla divulgação (Linguística e Poética), um modelo explicativo para o processo de comunicação verbal baseado em seis fatores: o **remetente** (o emissor de signos) que, colocando-se em sua relação com o **destinatário** (o receptor de signos), envia-lhe uma **mensagem**, através de um **canal** (língua oral, língua escrita...). A **mensagem** é expressa através de **código** compartilhado pelo emissor e pelo receptor, e faz referência a um **contexto** (o elemento conceitual a ser designado). O esquema seguinte ilustra essa visão:

Fig.04 - Elementos da linguagem



Fonte: Terra, 2004, p.26

A classificação das funções da linguagem depende das relações estabelecidas entre elas e os elementos do ciclo da comunicação. Para Jakobson, (apud Terra, 2004, p.27)

“Embora distingamos seis aspectos básicos da linguagem, dificilmente lograríamos encontrar mensagens verbais que preenchessem uma única função. A diversidade reside não no monopólio de alguma dessas diversas funções, mas numa diferente ordem hierárquica de funções. A estrutura verbal de uma mensagem depende basicamente da função predominante.”

As funções da comunicação visam conhecer a si mesmo e ao outro, estabelecer relacionamento significativo e estimular mudanças de atitude e de compromisso. Entende-se, portanto que essas funções ao se interagirem se aplicam a diversas situações, pois a comunicação é, antes de qualquer coisa, um ato dinâmico, criativo, um processo entre o emissor e o receptor. Segundo Terra (2004, p.27), as funções se dividem da seguinte forma:

2.4.1 Função referencial ou denotativa:

Aponta para o sentido real das coisas e dos seres. É aquela que traduz objetivamente a realidade exterior ao emissor.

2.4.2 Função emotiva ou expressiva:

Centra-se no sujeito emissor e tenta suscitar a impressão de um sentimento verdadeiro ou simulado. É aquela que traduz opiniões e emoções do emissor.

2.4.3 Função conativa ou apelativa:

É aquela que busca mobilizar a atenção do receptor, produzindo um apelo ou uma ordem. Centra-se no sujeito receptor e é eminentemente persuasória.

2.4.4 Função fática:

É aquela que tem por objetivo iniciar, prolongar ou encerrar o contato com o receptor. Serve para testar a eficiência do canal.

2.4.5 Função metalinguística:

É aquela que utiliza o código como assunto para explicar o próprio código. Serve para verificar se emissor e receptor estão usando o mesmo repertório.

2.4.6 Função poética:

Opõe-se à função referencial porque nela predominam a conotação e o subjetivismo. É aquela que enfatiza a elaboração da mensagem, de modo a ressaltar seu significado.

“O ato da comunicação pode ser comparado ao da respiração: o ser humano não pára de se comunicar, mas poucas vezes dá-se conta disso. É um processo ininterrupto, complexo e multifacetado. Ele a emprega para expressar idéias e sentimentos, orientar-se, coagir, narrar histórias, persuadir, exercer controle, conectar-se ao mundo, manipular, transmitir conhecimento, organizar seu pensamentos e suas atitudes.” (SANTOS, 2008, p.9)

Para Santos (2008), a comunicação é e sempre foi a prática cotidiana das relações sociais. Do momento em que acorda até ao adormecer, o homem emite e recebe uma série de mensagens, transmitidas através dos mais diferentes códigos. Essas mensagens falam sobre algo, referem-se a um contexto ou situação e para a sua transmissão, necessitam de um canal de comunicação.

2.5 Linguagem e Comunicação

Os processos de comunicação abrangem a utilização e, muitas das vezes, a criação de códigos, a interação dos indivíduos, o emprego de tecnologia e a intersecção com normas culturais e sociais. Pode ocorrer de várias formas: nos mecanismos, ou seja, entre máquinas, nos organismos biológicos (sistema imunológico), no ser humano (para obter conhecimento e se relacionar com seus semelhantes e com o mundo) e, principalmente na sociedade na qual a comunicação se faz imprescindível, uma vez que as relações sociais assentam-se na interação entre os indivíduos que a compõem.

Para realizar o ato da comunicação o ser humano utiliza-se da linguagem. É através dela que ele expressa suas idéias e sua sabedoria. Linguagem é todo sistema organizado de sinais que nos permite estabelecer comunicação com outros indivíduos, possibilitando, com isso, a interação com as pessoas. Assim nos fala Abaurre (1999, p.1):

“Um sistema de signos capaz de representar, através de alguma substância significante (som, cor, imagem, gesto) significados básicos que resultam de uma interpretação da realidade e da categorização mental dos resultados dessa interpretação”.

É quase exclusivamente pela linguagem que nos comunicamos uns com os outros. Quanto ao seu sentido lato Mattoso (2000, p.11) nos fala que “a linguagem tem uma função prática imprescindível na vida humana e social, mas, como muitas outras criações do homem pode ser transformada em arte, isto é, numa fonte de mero gozo de espírito”. Para ele, o sentimento artístico e espontâneo é inerente aos homens, a linguagem tem de satisfazê-lo e não apenas se cingir de uma formulação seca, objetiva e fria.

O autor relata que, para exteriorizar o pensamento primeiramente deve-se organizar o raciocínio, pois é necessário primeiro entender e depois nos fazer entender pelos outros. Cada código com o qual estabelecemos comunicação constitui uma linguagem. Dependendo do tipo de sinais que utilizamos, a linguagem pode ser classificada em verbal e não verbal.

2.5.1 Linguagem não verbal:

Segundo Mattoso (2000), as pessoas não se comunicam apenas por palavras. Os movimentos corporais e faciais, os gestos, olhares, a entoação; ou ainda, imagens, desenhos, pinturas, fotografias que criamos ou percebemos são também importantes: são os elementos não verbais da comunicação.

Para Maria Júlia P. Silva (2007, p.47):

“Na comunicação verbal têm-se um processo de exteriorização do ser social, ao passo que na comunicação não verbal, observa-se um processo de exteriorização do ser psicológico. Têm-se, então, um comportamento verbal lingüístico, capaz de caracterizar o ser psicossocial, e um comportamento não verbal, psicobiológico, que determina o ser individual”

Os significados de determinados gestos e comportamentos variam muito de uma cultura para outra e de época para época. Alguns psicólogos afirmam que os sinais não verbais têm as funções específicas de regular e encadear as interações sociais e de expressar emoções e atitudes interpessoais, como expressão facial, movimento dos olhos, da cabeça, postura e movimento do corpo tornam-se importante para que o processo de comunicação seja eficiente.

A expressão não verbal nem sempre possui a clareza das palavras, mas é carregada de significados. Para Santos (2008), em muitos casos ela pode até não ser percebida, mas está presente nestes processos e interfere em seu efeito. A comunicação do corpo é constituída por mensagens que atuam sobre a sensibilidade do receptor, anunciando ou denunciando o que ele realmente pensa. Esses comportamentos expressivos do ser humano são determinados por respostas psicofisiológicas e também por aspectos culturais, a partir de conjuntos de signos e códigos empregados em uma determinada sociedade.

Para o autor, o comportamento comunicacional é, então, condicionado por diversos fatores: **1) Biofísicos e psicológicos:** o sexo e a idade influenciam nos gestos feitos e nas posturas assumidas pelos interlocutores. Homens e mulheres têm comunicações gestuais diferentes, assim como o estado emocional da pessoa (alegria, raiva, tristeza) determina a linguagem corporal; **2) Ambientais:** o ambiente socioeconômico faz com que os indivíduos adotem determinada linguagem corporal; **3) Sociais:** as pessoas adotam comportamentos comunicacionais distintos em cada grupo social que frequentam. Entre familiares, os gestos e posturas diferem daqueles que são empregados com os amigos ou perante os colegas de

trabalho; **4) Educacionais:** a escola reforça as normas que condicionam o comportamento comunicacional do indivíduo; **5) culturais:** as sociedades engendram normas para o uso da linguagem do corpo. Da mesma forma, grupos que cultivam valores e tradições morais e religiosos rígidos fazem gestos mais contidos e assumem posturas mais estáticas.

Sendo assim, os participantes de um ato comunicativo são avaliados constantemente por seus interlocutores. Um gesto que não obedeça aos padrões culturais estabelecidos pode ser mal interpretado ou criar situações.

2.5.2 Linguagem verbal (oral ou escrita):

A linguagem verbal é a comunicação enquanto sua concretização utiliza-se de palavras ou signos para se efetivar. Através da comunicação verbal que se faz por palavras (faladas ou escritas) o homem pôde compreender e dominar o mundo que o rodeia e entender os outros. Para Reyزابال (1999) é a única ferramenta com a qual se pode falar sobre tudo, apresentando esmagadoramente maior frequência de uso. Tem a capacidade de designar tanto o real como o irreal e de criar, portanto, seres, formas, significações imaginárias.

No que concerne ao seu valor, enfatiza que: “as emoções mais intensas e pessoais exigem os sons da voz: do suspiro ao murmúrio até o grito revelam uma explosão vocal do ser, uma maneira de respirar, até mesmo antes da palavra [...] Pela voz e não pela escrita em geral, diferenciamos sexos, idades e estado de ânimo”. O tom ou inflexão de voz valoriza as palavras dando-lhe significados e reflete o estado de espírito de quem fala. Para Lucas (apud Reyزابال, 1999, p.67)

“A base que fixa os laços comunitários é a língua e, em especial, a língua oral. Por isso, a conversação encontra em suas raízes no mais profundo da alma humana, no próprio centro da vida efetiva, social e intelectual. Daí advém o fato que seu ensino esteja tão intimamente relacionado com a formação da personalidade”.

A expressão oral para Mattoso (2000) é a que comunicamos pelo ato de ouvir. É uma das formas mais utilizadas de comunicação. Abrange a comunicação linguística em sua totalidade, pressupondo, além da significação dos vocábulos e das frases, o timbre da voz, a entoação, os elementos subsidiários da mímica, incluindo-se aí o jogo fisionômico. Por isso, para bem se compreender a natureza e o funcionamento da linguagem humana, é preciso

partir da apreciação da linguagem oral e examinar em seguida a escrita como uma espécie de linguagem mutilada, cuja eficiência depende da maneira como analisamos determinados elementos expressivos.

O conjunto de elementos que envolvem a oralidade, a acentuação (relevo de sílaba ou sílabas), a entoação (melodia da frase), as pausas (intervalos significativos no decorrer do discurso), além da possibilidade de gestos, olhares, piscadas, etc., fazem da língua falada a modalidade mais expressiva, mais criativa, mais espontânea e natural, estando, por isso mesmo, mais sujeita a transformações e a evoluções. No entanto, esses elementos devem ser bem utilizados para que a linguagem seja boa, pois embora haja uma enorme riqueza de recursos que a facilitem, quando mal empregados pode transformar-se em pesadelo e interpretação errada.

Importante é também a possibilidade de variá-lo a serviço da expressão do pensamento, assim, tudo o que dizemos deve ter uma intenção. O tom a assinala e esclarece melhor a significação das palavras no contexto. Antes de pronunciarmos qualquer informação, temos que, inicialmente construir idéias no pensamento de forma orgânica e lógica. Por isso, a necessidade de um cuidadoso trabalho mental preliminar. Para Mattoso (2000, p.20), “o corpo humano em seu conjunto é capaz de uma linguagem significativa que serve de complemento ao ato de falar”

O autor ressalta que a língua escrita, estática, mais elaborada e menos econômica, não dispõe dos recursos próprios da língua falada é a que comunicamos pela visão. É o registro de observações, idéias, dúvidas, informações e sentimentos. Ela é mais bem-elaborada que a língua falada, porque é a modalidade que mantém a unidade linguística de um povo, além de ser a que faz o pensamento atravessar o espaço e o tempo. Nenhuma reflexão, nenhuma análise mais detida será possível sem a língua escrita, cujas transformações, por isso mesmo, se processam lentamente e em número consideravelmente menor, se comparada à modalidade falada.

A formalidade é um aspecto importante da comunicação escrita. A linguagem formal é a comunicação “oficial” que faz parte do sistema legal das comunicações, implícita nas empresas, nas instituições públicas e privadas, como por exemplo, memorando, circular, ofício, edital, cartas, solicitação, etc. Para o seu manuseio, segundo Mattoso (2000) é necessário conhecimento de regras e orientações gramaticais, são exigências da língua escrita para a comunicação ser plenamente eficiente já que não dispõem dos mesmos recursos que consubstanciam a linguagem oral. Os sinais escritos substituem os signos vocais expressos nas palavras e representam os sons articulados na fala. O que há de comum, antes de tudo,

entre a exposição oral e escrita é a necessidade da boa composição, isto é, uma distribuição metódica e compreensível de idéias.

2.6 Níveis de Linguagem

Em seu primeiro sentido as palavras eram pronunciadas para expressar o significado das coisas, objetos, pessoas, animais. Atualmente a linguagem nomeia ou da significados que o homem vem inventando. Faz com que haja individualidade de acordo com o espaço ou a situação em que é empregada. Sendo assim, um dos grandes fins da linguagem é a comunicação ampla e eficiente entre os homens, pois para Reyزابál (1999, p.28):

“vivemos em sociedade e a linguagem é propriedade do grupo, mais do que do indivíduo. A língua também é um repertório de regras de comportamento social, pois além de meio de comunicação, é um produto cultural e enquanto tal está sujeito a valores. Portanto, em geral, não se pode falar de um uso correto, mas de usos ou níveis aceitáveis de língua que podem variar de acordo com a situação”

Não se pode dizer que a linguagem tem normas fixas e imutáveis. A forma de se comunicar varia de acordo com a adaptação linguística ao ambiente social a que se destina. Às vezes, a mesma pessoa, dependendo do meio em que se encontra, da situação sócio cultural dos indivíduos com quem se comunica, usará níveis diferentes de língua. Um padre, por exemplo, não fala com uma criança como se estivesse na missa, assim como uma criança não fala como um adulto. Um engenheiro não usará um mesmo discurso, ou um mesmo nível de fala, para colegas e para pedreiros, assim como nenhum professor utiliza o mesmo nível de fala no recesso do lar e na sala de aula.

De acordo com Andrade, Aquino e Fávero (2007, p.17):

“... como participantes de situações sociais, somos requisitados a nos comportamos de um modo particular numa determinada situação e de modo diferente em outra. Assim podemos desempenhar simultaneamente vários papéis; entretanto, um dos papéis sociais normalmente destaca-se e determina que tipo de fala devemos usar em uma situação social particular”

Com base nessas considerações, não se deve reger o ensino da língua pelas noções de certo ou errado, mas pelos conceitos de adequado ou inadequado, que são mais convenientes e exatos, porque refletem o uso nos mais diferentes contextos. Segundo Martins

e Zilberknop (2003), podemos reconhecer cinco formas ou maneiras de as pessoas se relacionarem pela comunicação.

2.6.1 Língua culta:

É a língua falada pelas pessoas instruídas das diferentes classes sociais. Caracteriza-se pela obediência às normas gramaticais, comumente usadas na linguagem escrita e literária, reflete prestígio social e cultural. É mais restrita, mais estável, menos sujeita a variações. Segundo Oliveira (1999), constitui privilégio e conquista cultural de um número reduzido de falantes. Está presente nas aulas, conferências, sermões, discursos políticos, comunicações científicas, noticiários de TV, programas culturais, etc.

2.6.2 Língua coloquial:

É a língua espontânea, usada para satisfazer as necessidades vitais do falante sem muita preocupação com as formas linguísticas. Mostra-se quase sempre rebelde à norma gramatical e é carregada de vícios de linguagem (solecismo – erros de regência e concordância; barbarismo – erros de pronúncia, grafia e flexão; ambiguidade; cacofonia; pleonasma). É a língua cotidiana, popular, presente nas mais diversas situações: conversas familiares ou entre amigos, anedotas, irradiação de esportes, programas de TV, novelas, etc.

Sendo mais espontânea e criativa, a língua popular se afigura mais expressiva e dinâmica. Apresenta-se no momento íntimo dando liberdade a fala no recesso do lar, na comunicação entre amigos, parentes, namorados,... Como exemplo:

Língua culta

- Estou preocupado
- Deixe eu ver isso!
- Ninguém o deixou falar.

Língua coloquial

- Tô preocupado.
- Me deixe ver isso!
- Ninguém lhe deixou falar.

2.6.3 Língua vulgar ou inculta:

Segundo as autoras este tipo de linguagem é própria das pessoas sem instrução, ligada aos grupos extremamente incultos, aos analfabetos, aos que têm pouco ou nenhum contato com centros civilizados (SIC). É natural, colorida, expressiva, livre de convenções sociais. É mais palpável, porque envolve o mundo das coisas. Infringe totalmente as convenções gramaticais, multiplicam-se estruturas como: “nóis vai, ele fica”; “cê tá trasado”; “tu é boiola!”, “vamo i no mercado”.

2.6.4 Língua regional:

Circunscrita às regiões geográficas, caracterizando-se pelo assento linguístico, que é a soma das qualidades físicas do som (altura, timbre, intensidade). Tem um patrimônio vocabular próprio, típico de cada região. Há no Brasil, por exemplo, falares amazônico, nordestino, baiano, fluminense, mineiro, sulino, amapaense.

Na fala gaúcha, por exemplo, é comum ouvimos expressões do tipo: *tchê, pelego, bombacha, china*....na Bahia: *painho, mainha, vixe menino*.. no Amapá: *não, mais exagerado logo!, égua não!; tô-mate!, macho, suprimo, sumano, etc.*

2.6.5 Língua grupal:

Língua grupal é uma língua hermética, porque pertence a grupos fechados. Exemplos: expressões técnicas, para as ciências e as profissões; gíria para grupos, como: policiais, estudantes, jovens, etc.

2.6.5.1 Língua grupal técnica:

Essa linguagem desloca-se para a escrita. Existem tantas quantas forem as ciências e as profissões: na língua da medicina, um diagnóstico só poderá ser entendido por elementos que pertencem ao grupo de medicina; da mesma forma o grupo do direito (restrita aos meios jurídicos), que tem linguagem técnica voltada para o grupo dos juristas. A linguagem técnica só é compreendida quando sua aprendizagem se faz junto com a profissão. Como exemplifica Martins e Zilberknop (2003, p.34), abaixo:

“O materialismo dialético rejeita o empirismo idealista e considera que as premissas do empirismo materialista são justas no essencial.”

2.6.5.2 Língua grupal gíria:

Segundo Mattoso (2000), “estilo literário e gíria são, em verdade, dois polos da estilística, pois gíria não é linguagem popular, como pensam alguns, mas apenas um estilo que se integra à língua popular”. Tanto que nem todas as pessoas que se expressam através da linguagem popular usam gíria; quem um dia já não usou *bacana, mina, dica, cara, chato, cuca, esculacho, papo legal, maneiro, ...*

A gíria pertence a grupos fechados. Relaciona-se ao cotidiano de certos grupos sociais de estudantes, de esportistas, de prostitutas, de ladrões, de militares, de jornalistas, etc utilizando-a como código a ser decodificadas apenas pelo próprio grupo.

Caracterizada como um vocabulário especial a gíria surge como um signo de grupo, a princípio secreto, domínio exclusivo de uma sociedade social restrita (seja a gíria dos marginais ou da polícia, dos estudantes, ou de outros grupos de profissões). Ao vulgarizar-se, porém, para a grande comunidade, assumindo a forma de uma gíria comum, de uso geral e não diferenciado, torna-se difícil precisar o que é de fato vocábulo gírio ou vocábulo popular.

Os meios de comunicação de massa, como a televisão e o rádio, propagam os novos vocábulos, às vezes, também inventam alguns. A gíria que circula pode acabar incorporada à língua oficial, permanecer no vocabulário de pequenos grupos ou cair em desuso, como ocorre, por exemplo, em certos signos que frequentemente se expressam sob

forma humorística, como *bicho*, que substitui amigo, colega, cara; *coroa*, para pessoa mais idosa, madura; *quadrado*, em lugar de conservador tradicional; *mina* para namorada, etc...

Sendo criativa e expressiva, a gíria só é admitida na língua falada. Não são toleradas na língua escrita, a não ser na reprodução da fala de determinado meio ou época, com a visível intenção de documentar o fato, ou em casos especiais de comunicação entre amigos, familiares, namorados, caracterizada pela língua informal.

Enfim, a língua e os níveis de linguagem pertencem a todos os membros de uma comunidade e é uma entidade viva em constante mutação. Novas palavras são criadas ou assimiladas de outras línguas, à medida que surgem novos hábitos, objetos e conhecimentos. De fato, quem determina as transformações linguísticas e os níveis de linguagem é o conjunto de usuários, independente de quem sejam eles, estejam escrevendo ou falando, uma vez que tanto a língua escrita quanto a oral apresentam variações condicionadas por diversos fatores: regionais, sociais, intelectuais, etc.

Embora as variações linguísticas e níveis da linguagem sejam condicionados pelas circunstâncias, tanto a língua falada quanto a escrita cumpre sua finalidade, que é a comunicação. A língua escrita obedece a normas gramaticais e será sempre diferente da língua oral, mais espontânea, solta, livre, visto que acompanhada de mímica e entonação preenchem importantes papéis significativos. Escrever conforme a norma culta é um requisito para qualquer profissional, pois o domínio eficiente da língua, em seus variados registros e em suas inesgotáveis possibilidades de variação, é uma das condições para o bom desempenho profissional e social.

2.7 A Importância da Boa Linguagem

A comunicação, segundo Bordenave (2001), foi o canal pelo qual os padrões de vida de nossa cultura transmitiram-se, pelo qual fomos incluídos na sociedade, na família, no grupo de amigos. Caracteriza uma estrutura social, significando organização, onde através dela, compartilham-se modos de vida e de comportamentos, hábitos ou costumes, que supõe a existência de certos conjuntos dos elementos que estão em relação.

Hoje mais do que em qualquer tempo a capacidade de comunicar-se é relevante e necessária em todas as atividades que desenvolvemos. A linguagem não é usada somente para veicular informação, ocupa uma posição central a função de comunicar ao ouvinte a posição

que o falante ocupa de fato ou acha que ocupa na sociedade em que vive. A língua enquanto instrumento social requer a convencionalidade aceita e, por isso, todo grupo humano impõe aos seus membros seus modos comuns de comunicação. GNERRE (2003, p.6), relata que:

“As regras que governam a produção apropriada dos atos de linguagem levam em conta as relações sociais entre o falante e o ouvinte. Todo ser humano tem que agir verbalmente de acordo com tais regras, isto é, tem que saber: quando pode falar e quando não pode; que tipo de conteúdos referenciais lhe são consentidos; que tipo de variedade lingüística é oportuno que seja usada”

Nas inúmeras organizações, seja de caráter público ou privado a boa comunicação é muito importante para a integração de qualquer grupo de trabalho, pois sua eficácia está estreitamente ligada não só a competência dos membros, mas principalmente à solidariedade das relações interpessoais. A relação pessoal que se estabelece entre os membros possibilita a tarefa concreta que devem realizar. Desta maneira, a aprendizagem será mais global do que individual e, evidentemente terá um caráter mais social.

Nas instituições públicas, frequentemente ouve-se reclamações quanto à falta de comunicação, de informação. Quantos conflitos, ruídos, maus negócios, desentendimentos e desperdício de tempo, dinheiro, e oportunidades são gerados por conta da ausência de uma comunicação adequada. Percebe-se então que a comunicação é importante não apenas por representar eficiência na qualidade dos serviços prestados pelas instituições, mas também por valorizar sua imagem e prestígio. Nas organizações militares, por exemplo, a comunicação estabelece uma relação peculiar, pois nestas instituições existe uma linguagem especial, reservada ao ambiente militar, com inúmeras possibilidades de comunicação, jargões profissionais que conserva e caracteriza o ambiente social onde estão inseridos e que liga os indivíduos a certos tipos de enunciação e lhes proíbe conseqüentemente outros, tornando-os diferentes, pois a comunicação militar representa uma experiência longa e coletiva em matéria de expressão lingüística.

3. A COMUNICAÇÃO NA ABORDAGEM MILITAR

Sabe-se que a comunicação pode estar nos lugares mais inusitados, nas organizações mais complexas e fechadas, variando de acordo com a adaptação linguística ao ambiente ou grupo de trabalho a que se destina e as organizações militares (Marinha, Exército, Aeronáutica, Polícia militar, Corpo de Bombeiros) não fogem a essa regra. O militarismo tem uma comunicação peculiar que caracteriza o ambiente social onde estão inseridos. O que dizem ou escrevem está ligado a esse status social e pelas funções que desempenham, dirigem-se de forma distinta a linguística do meio civil os meios militares.

Os militares comunicam-se de várias formas, por meio de códigos, de gestos, de símbolos. É uma comunicação camuflada que tem como objetivo propiciar uma comunicação ágil, flexível e segura. O importante é que a mensagem passada, se por meio de equipamentos, gestos e /ou sinais, códigos, verbal ou não verbal flua e todos estejam aptos a captar a informação, independente da situação, por isso, todos os militares desde o momento em que ingressam no serviço militar passam a ter conhecimento dos fundamentos para o exercício dessa comunicação.

No ingresso ao serviço militar são inicialmente chamados de recrutas, alunos treinados mentalmente e fisicamente, disciplinados para seguir rigorosamente o regulamento militar. Daí a formação de uma série de códigos comunicativos que modelam a postura, o comportamento e a linguagem cotidiana, extraída e definida uma variedade linguística usada para identificar e diferenciar o ambiente militar, pois, nestas instituições, os militares devem ser discretos em suas atitudes, em suas maneiras e principalmente na sua linguagem escrita e falada.

De acordo com GNERRE (2003, p.22) “... a linguagem constitui o arame farpado mais poderoso para bloquear o acesso ao poder”. Os interlocutores pertencentes ao grupo militar, utilizam-se de um mesmo e único código: *a comunicação operacional*, tornando possível a troca de mensagens. Na realidade, são introduzidos conteúdos ideológicos relativamente simples de manipular, pois o grupo treinado desde o ingresso nas instituições militares sabe qual é o referente de determinadas palavras, assegurando que a população em geral apesar de familiarizadas com as mesmas palavras fique, na realidade, privada do conteúdo associado.

Segundo o manual de comunicações operacionais do Corpo de Bombeiros da Polícia Militar de São Paulo (2006, p.1), esta comunicação representa o alicerce das

atividades, pois viabilizam o comando em todos os escalões, propiciando agilidade, flexibilidade e segurança frente a situações adversas, permitindo a continuidade das operações, possibilitando que mensagens fluam durante o atendimento a sinistros¹. Para serem mais eficazes na comunicação durante a emergência, os profissionais devem estar aptos a usar os equipamentos de comunicação que têm a sua disposição e conhecer procedimentos de comunicação. A tecnologia facilita o processo comunicativo, pois permite um avanço no sistema e agiliza para que as mensagens cheguem de forma instantânea.

Na abordagem militar as comunicações operacionais se dividem da seguinte forma:

3.1 Linguagem Codificada

Historicamente, de acordo com o Manual de Operações Comunicacionais (2006, p.35), o uso da linguagem codificada tornou-se uma necessidade devido à baixa qualidade das transmissões. Uma série de códigos simples foi desenvolvida para que pudesse ser usada para transmitir mensagens que de outra maneira usariam muitas palavras. Contudo, um grande problema com os códigos é que jurisdições diferentes podem usar códigos diferentes. Os embaraços que podem surgir são óbvios. Por isso, independente da instituição militar, essa comunicação deve apresentar: concisão, clareza, confiança, controle e capacidade.

- **Concisão:** A comunicação deve ser tão concisa quanto possível ou as frequências ficarão congestionadas e inúteis. Para assegurar a concisão, a supervisão operacional deve aprender a planejar suas transmissões.

- **Clareza:** O comando deve utilizar termo padrão e linguagem comum sempre que possível. Para ser simples, as ordens devem comunicar apenas uma tarefa por vez e ter o retorno para mais tarefas. Ordens dadas a diferentes unidades devem ser espaçadas para evitar qualquer confusão. Ordens de emergência devem ser bem sincronizadas por que muitas operações podem ser antecipadas por um comandante.

¹ - Acontecimento infortuito que acarreta danos com perdas materiais ou perdas humanas, por exemplo, acidentes automobilísticos, incêndios, desmoronamentos, enchentes, etc.

- **Confiança:** especialmente durante operações de emergência, os militares, principalmente os que estão no comando da operação, devem demonstrar confiança. Quando a comunicação não gera dúvida, as unidades reagem com confiança, logo, toda e qualquer mensagem deve ser transmitida com calma, em tom de voz natural e falando pausadamente.

- **Controle:** As comunicações podem se perder se não forem controladas. Quem emite ou recebe a mensagem deve ter conhecimento para qual unidade ou pessoa está sendo transmitida a mensagem, ou seja, antes de transmitir, deve-se identificar a unidade e o receptor deve repetir ou parafrasear a essência da mensagem. Esse feedback deve sempre ocorrer, pois reduz as chances de um mal-entendido e assegura ao emissor que sua mensagem ou alerta foi entendido pelo destinatário.

- **Capacidade:** Uma comunicação eficaz depende da capacidade dos que enviam e dos que recebem a mensagem. Inclui a própria habilidade de se comunicar. Isso significa que o profissional deve ser capaz de ouvir e colher todas as informações necessárias. Para tanto é necessário manter o controle emocional, manter-se calmo durante a situação de estresse inerente aos atendimentos, principalmente em situações de emergências. Isto garantirá o bom exercício no andamento das comunicações operacionais.

Mais importante do que a familiaridade com o equipamento é o conhecimento completo dos procedimentos. Principalmente os procedimentos de linguagem, que deve ser usada em procedimentos de rotina e operações de emergência. Uma questão fundamental nesse processo diz respeito aos profissionais que estão atuando direta ou indiretamente, pois, ambos devem conhecer os códigos utilizados na comunicação.

A linguagem codificada divide-se nos seguintes tipos:

3.1.1 Código “Q”

Código Q é uma combinação de três letras começando com a letra Q e que são muito utilizadas em radiocomunicação e radioamadorismo. Além de facilitar as comunicações, o Código Q agiliza a transmissão e identifica os operadores experientes, dando uma maior confiabilidade nos dados transmitidos.

São códigos reconhecidos pelo ministério das comunicações. Em todos os serviços de telecomunicações são utilizadas as séries de QRA a QUZ. As séries de QAA a QNZ são reservados para o serviço aeronáutico. E as séries de QOA a QQZ reservadas ao serviço marítimo. As abreviaturas do código Q podem ser usadas tanto no sentido afirmativo, como no negativo; serão interpretadas no sentido afirmativo quando imediatamente seguidas da abreviatura YES, SIM, OK e no negativo quando seguidas de NO ou NÃO.

Alguns destes códigos são utilizados pelas forças auxiliares (Bombeiro Militar e Polícia Militar), conforme tabela a seguir:

Tabela 01: – Códigos mais utilizados na comunicação militar (PM/BM)

CÓDIGO	SIGNIFICADO
QAP	PRONTO, NA ESCUTA
QRA	NOME DO OPERADOR
QRE	HORÁRIO DE DETERMINADA OCORRÊNCIA
QRJ	ALMOÇO, REFEIÇÃO, LANCHE
QRL	ESTOU OCUPADO
QRN	NEGATIVO (USADO PELOS BM'S)
QRU	NEGATIVO (USADO PELOS PM'S)
QRV	PROSSIGA NA MENSAGEM
QRX	AGUARDAR
QRZ	QUEM ME CHAMA
QSJ	DINHEIRO
QSL	ENTENDIDO, POSITIVO
QSM	REPETIR MENSAGEM
QTA	ANULAR COMANDO - ÚLTIMA FORMA
QTC	RETORNAR
QTH	ENDEREÇO / LOCALIZAÇÃO
QTI	TELEFONEMA
QTO	OCORRÊNCIA
QTR	HORA CERTA

Fonte: Manual de Comunicações Operacionais (2006, p. 45)

3.1.2 Comunicação alfa-numérica

De acordo com o manual de codificação de Ocorrências (2003, p. 12), o Alfabeto Fonético Internacional teve o início de sua origem antes da II Guerra Mundial, pois não existia um alfabeto fonético comum, exceto para uso militar embora cada serviço tivesse o seu, o que como se pode calcular gerava uma grande confusão. Com a certeza do início da guerra e a entrada dos EUA na mesma, foi criado um alfabeto que atenderia às necessidades dos militares. Este alfabeto embora não fosse perfeito, pois existiam de fato algumas dificuldades de compreensão de várias letras por parte de alguns Exércitos aliados, foi sem dúvida de grande utilidade para as comunicações militares.

O alfabeto fonético internacional foi criado para, mais uma vez, facilitar a percepção de uma rádio comunicação. Como as comunicações não têm fronteiras e são utilizadas por diferentes pessoas de países diferentes com idiomas diferentes, houve a necessidade de se criar uma forma de, minimamente, todos se compreenderem falando línguas diferentes. Sabe-se que a língua mundial e oficialmente aceita para as comunicações é o Inglês. Mas nem todos, sabem falar Inglês de uma forma correta e explicita; mas se souberem o mínimo e utilizarem o alfabeto fonético, então, pelos menos, já consegue-se fazer entender e o contacto resulta.

Tabela 02: Código alfabético internacional

INTERNACIONAIS	RADIOAMADORES
A – ALFA	A – AMÉRICA
B – BRAVO	B – BRASIL
C – CHARLES	C – CANADÁ
D – DELTA	D – DINAMARCA
E – ECHO	E – EUROPA
F – FOX TROT	F – FRANÇA
G – GOLF	G – GUATEMALA
H – HOTEL	H – HOLANDA
I – INDIO	I – ITÁLIA
K – KILO	J – JAPÃO
J – JULIET	K – KÊNIA
L – LIMA	L – LONDRES
M – MIKE	M – MÉXICO
N – NOVEMBER	N – NORUEGA
O – OSCAR	O – OCEÂNIA
P – PAPA	P – PORTUGUAL
Q – QUEBEC	Q – QUEBEC

R – ROMEO	R – ROMA
S – SIERRA	S – SANTIAGO
T – TANGO	T – TORONTO
U – UNIFORME	U – URUGUAI
V – VICTOR	V – VENEZUELA
W – WHISKEY	W - WASHINGTON
X – X – RAY	X – XÍNGU
Y – YANKEE	Y – YUCATAN
Z - ZULU	Z - ZANZIBAR

Fonte: Manual de codificações de ocorrências (2003, p. 18)

Exemplo: ACIDENTE/ GRAVE

Alfa..Charles..Indio..Delta..Echo..November..Tango..Echo..Golf..Romeo..Alfa..Victor..Echo

3.2 Comunicações por Insígnias

De acordo com o regulamento de uniformes do CBMAP², as insígnias são os dispositivos associados aos escalões hierárquicos que permitem identificar e distinguir visualmente os postos e graduações dos militares fardados. Todo militar deve saber identificar seu superior hierárquico, identificando as insígnias de postos e graduações dentro da estrutura das forças armadas (Exército, Marinha e Aeronáutica) e auxiliares (Bombeiro e Polícia Militar).

A Polícia Militar e o Corpo de Bombeiros são instituições permanentes, força auxiliar e reserva do Exército, organizados com base na hierarquia e disciplina militares, subordinam-se a autoridade do Governador do Estado e em razão da destinação constitucional, constituem categorias especiais de servidores públicos. Seus integrantes são denominados militares estaduais, após ingresso via concurso público, integram o sistema de segurança pública e defesa social do Brasil.

De acordo com o que dispõe o Estatuto dos Militares do Estado do Amapá (2010, p.02), o ingresso na carreira militar é facultado a todos os brasileiros, mediante aprovação em concurso público, observadas as condições estabelecidas no estatuto, além de ser, o indivíduo, possuidor de boa conduta social e moral. A base institucional das organizações militares é

² Corpo de Bombeiros Militar do Amapá;

constituída de dois pilares: A hierarquia e a disciplina que devem ser mantidas em todas as circunstâncias da vida dos militares.

A disciplina, segundo o que preceitua o Estatuto dos Militares do Estado do Amapá (2010, p. 05), é a rigorosa observância e o acatamento integral as leis, regulamentos, normas e disposições que sustentem as instituições militares e coordenam seu funcionamento regular e harmônico, enquanto que, a hierarquia é a ordenação da autoridade, em níveis diferentes dentro da estrutura das instituições militares, por postos e graduações. Em conformidade com o estatuto a classificação hierárquica constitui-se da seguinte forma:

- **Graduados:** Soldados, Cabos, Sargentos (1º, 2º e 3º) e Subtenentes, denominados praças. Engloba-se também nestas graduações enquanto alunos a oficial, denominados de praças especiais os Aspirantes a Oficial.

- **Postos:** Tenente (1º e 2º), Capitão, Major, Tenente-Coronel e Coronel, denominados oficiais.

O estatuto dos Militares do Estado do Amapá (2010, p. 04), infere que integra o quadro de praças o cidadão que após aprovado em concurso público e concluído com aproveitamento o curso de formação de soldado e o respectivo estágio probatório, que terá a duração de 06 (seis) meses, a partir da data de conclusão de curso, iniciando a graduação de soldado, podendo alcançar a graduação de subtenente, obedecendo aos critérios de promoção de praças, regulados em lei específica. Integra o quadro de oficiais, o militar que concluiu com aproveitamento o curso de formação de oficiais (CFO), e o respectivo estágio probatório como aspirante a oficial de no mínimo seis meses, iniciando com o posto de 2º tenente, podendo alcançar o posto de coronel, obedecendo aos critérios de promoções de oficiais.

As insígnias militares de acordo com o Regulamento de Uniformes do Corpo de Bombeiros do Estado do Amapá (2008, p.75), dividem-se da seguinte forma:

a) De oficiais e de aspirante a oficial:



Comandante Geral



Subcomandante Geral



Coronel



Tenente Coronel



Major



Capitão



1º Tenente



2º Tenente



Aspirante a Oficial

b) De subtenentes;



Subtenente

c) De sargentos, cabos e soldados.



1º Sargento



2º Sargento



3º Sargento



Cabo



*Soldado com mais de 10
anos de serviço*

Cabe aos militares, desde o momento que ingressam nos cursos de formação a rigorosa observância das prescrições regulamentares que lhes sejam pertinentes, exigindo-lhes inteira dedicação ao estudo e ao aprendizado técnico-profissional, em especial, aos códigos comunicativos que é a base para realização de suas atividades, entre eles, saber visualmente distinguir e diferenciar as patentes militares.

Pode-se observar as graduações militares nos uniformes e peças complementares, nas quais as simbologias, as insígnias ou as abreviações facilitam o reconhecimento. Contudo, em uma pesquisa realizada com alguns militares observou-se que embora conheçam, ocorre dúvida na hora de identificar as insígnias de Sargento (1º, 2º e 3º) e de Tenente (1º e 2º).

De acordo com o regulamento de uniformes (2008): **3º SGT** apresenta conjunto de três divisas, **2º SGT** apresenta quatro divisas, formando dois conjuntos, um superior com uma divisa e outro inferior com três divisas, separados por uma divisa na cor branca e **1º SGT** apresenta cinco divisas, formando dois conjuntos, um superior com duas divisas e outro inferior com três divisas, separados por uma divisa de cor branca. A falta de atenção em observar a quantidade de divisas leva os militares ao erro na hora de identificar os Sargentos. O mesmo ocorre na identificação dos postos de Tenente: **2º Ten.** apresenta *uma estrela simples* de quatro pontas e **1º Ten.** *duas estrelas simples* de quatro pontas.

E ainda, utilizando-se de outro questionário, aplicado a acadêmicos, funcionários públicos e privados, ao abordamos sobre de que forma eles conseguem identificar as graduações militares, observou-se que 12% dos entrevistados conseguem identificar pelas insígnias e 22% pelas simbologias percebe-se que 62% identificam facilmente observando as abreviaturas. Acredita-se que as abreviaturas, geralmente bordadas nos uniformes, antes do nome de guerra do militar facilitam a identificação, por exemplo: SD – Soldado; CB – Cabo; SGT – Sargento; SUB TEN – Sub-Tenente; ASP OF – Aspirante a Oficial; TEN – Tenente; CAP – Capitão; MAJ – Major; TEN CEL – Tenente Coronel e CEL – Coronel.

3.3 Comunicação por Comando - Ordem Unida

O Manual de Campanha C 22-5 – Ordem Unida do Exército Brasileiro (2000) descreve que na comunicação por comando os militares utilizam-se de gestos e sinais de respeito transmitindo uma comunicação que indica disciplina e conhecimento da hierarquia militar. A Ordem Unida concorre, em resumo, para a formação moral do militar. Assim, deve

ser ministrada com esmero e dedicação, sendo justo que se lhe atribua alta prioridade entre os demais assuntos de instrução. Desde o início dos tempos, quando o homem se preparava para combater, ainda com armas rústicas e formações incipientes, já estava presente a Ordem Unida, padronizando procedimentos, movimentos e formas de combate, disciplinando homens.

Segundo consta no Manual de Campanha C 22 5 – Ordem Unida do Exército Brasileiro (2000, p.7), Frederico II, Rei da Prússia, governante do século XVIII, dava grande importância à Ordem Unida, e determinava que diariamente seus súditos executassem movimento a pé firme e em marcha com a finalidade de desenvolver, principalmente, a disciplina e o espírito de corpo. Dizia Frederico II: “A prosperidade de um Estado tem por base a disciplina dos seus Exércitos”. O Exército Brasileiro, historicamente, teve seus primeiros movimentos de Ordem Unida herdados do Exército Português. Além disso, sofreu também duas grandes influências, no início do século passado: a germânica, antes da 1ª Guerra Mundial, com a Missão Militar de Instrução de brasileiros na Alemanha; e a francesa, no início dos anos 20, com a participação de militares daquele País em missão no Brasil.

A Ordem Unida se caracteriza por uma disposição individual e consciente altamente motivada, para a obtenção de determinados padrões coletivos de uniformidade, sincronização e garbo militar³. Deve ser considerada, por todos os participantes – instrutores e instruídos, comandantes e executantes – como um significativo esforço para demonstrar a própria disciplina militar, isto é, a situação de ordem e obediência que se estabelece voluntariamente entre militares e conforme o Manual de Campanha C 22 5 – Ordem Unida do Exército Brasileiro (2000, p.8) tem por objetivo: a) Proporcionar aos homens e às unidades, os meios de se apresentarem e de se deslocarem em perfeita ordem, em todas as circunstâncias estranhas ao combate; b) Desenvolver o sentimento de coesão e os reflexos de obediência, como fatores preponderantes na formação do militar; c) Constituir uma verdadeira escola de disciplina; d) Treinar oficiais e graduados no comando de tropa; e) Possibilitar, conseqüentemente, que a tropa se apresente em público, quer nas paradas, quer nos simples deslocamentos de serviço, com aspecto enérgico e marcial. Enfim, constitui a ordem unida, uma verdadeira escola de disciplina e coesão, assim como nos fala Foucault (2008, p.118):

³ - Expressão constantemente usada no ambiente militar, significa elegância, execução de movimentos com marcialidade;

“Pode-se trabalhar o corpo detalhadamente, de exercer sobre ele uma coerção sem folga, de mantê-lo ao nível mesmo da mecânica – movimentos, gestos, atitude, rapidez: poderes infinitos sobre o corpo [...], esses métodos que permitem o controle minucioso das operações do corpo, que realizam a sujeição constante de suas forças e lhes impõem uma relação de docilidade – utilidade são o que podemos chamar de disciplina”.

A disciplina é a força principal dos exércitos. No sentido militar, é o predomínio da ordem e da obediência, resultante de uma educação apropriada. É, pois, a obediência pronta, inteligente, espontânea e entusiástica às ordens do superior. Sua base é a subordinação voluntária do indivíduo à missão do conjunto, do qual faz parte. A disciplina é o espírito da unidade militar. O objetivo único da instrução militar é a eficácia no combate. No combate moderno, somente tropas bem disciplinadas exercendo um esforço coletivo e combinado, podem vencer. Sem disciplina, uma unidade é incapaz de um esforço organizado e duradouro.

A comunicação por ordem unida é estabelecida pelo comandante da tropa, que empregará termos militares que tem um sentido preciso e são exclusivamente empregados na linguagem corrente.

A tabela a seguir representa alguns termos militares utilizados na ordem unida, bem como seus respectivos significados e representação.







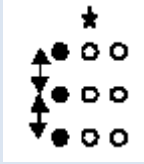
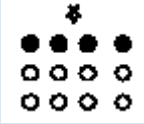
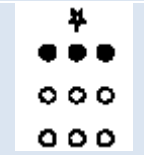
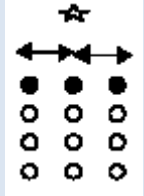
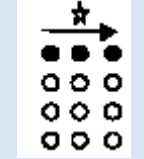
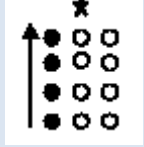

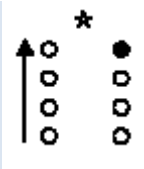
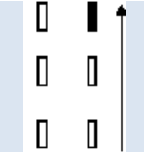
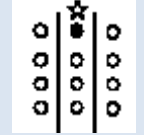

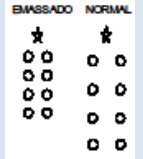
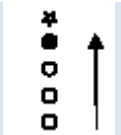

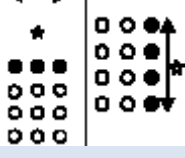
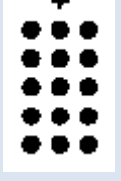
LEGENDA	
	Comandante da tropa
	Componente da tropa
	Representação do termo militar
	Fração, Subunidade e Unidade

Tabela 03: Termos militares

TERMO MILITAR	CONCEITO	REPRESENTAÇÃO
COLUNA	É o dispositivo de uma tropa, cujos elementos (homens, frações ou viaturas) estão uns atrás dos outros.	
COLUNA POR UM	É a formação de uma tropa, em que os elementos (homens, Frações ou viaturas) são colocados uns atrás dos outros, seguidamente, guardando entre si uma distância regulamentar. Conforme o número dessas colunas, quando justapostas, têm-se as formações em coluna por 2 (dois), por 3 (três), etc.	

DISTÂNCIA	É o espaço entre dois elementos (homens, frações ou viaturas) colocados um atrás do outro e voltados para a mesma frente.	
LINHA	É a disposição de uma tropa cujos elementos (homens, frações ou Viaturas) estão dispostos um ao lado do outro. Essa formação caracteriza-se por ter a frente maior que a Profundidade.	
FILEIRA	É a formação de uma tropa cujos elementos (homens, frações ou viaturas), estão colocados na mesma linha, um ao lado do outro, todos voltados para a mesma frente.	
INTERVALO	É o espaço, contado em passos ou em metros, paralelamente à frente, entre dois homens colocados na mesma fileira. O intervalo pode ser normal ou reduzido.	
ALINHAMENTO	É a disposição cujos elementos (homens, frações ou viaturas), ficam em linha reta, voltados para a mesma frente, de modo que um elemento fique exatamente ao lado do outro.	
COBERTURA	É a disposição cujos elementos (homens, frações ou viaturas), ficam voltados para a mesma frente, de modo que um elemento fique exatamente atrás do outro.	
CERRA-FILA	É o graduado colocado à retaguarda de uma tropa, com a missão de cuidar da correção da marcha e dos movimentos, de exigir que todos se conservem nos respectivos lugares e de zelar pela disciplina.	
HOMEM-BASE	É o militar pelo qual uma tropa regula sua marcha, cobertura e alinhamento.	
UNIDADE-BASE	É aquela pela qual as demais unidades regulam a marcha ou o alinhamento, por intermédio de seus comandantes ou de seus homens-base.	
CENTRO	É o lugar representado pelo Homem ou pela coluna, situado (a) na parte média da frente de uma das formações de Ordem Unida.	

DIREITA (OU ESQUERDA)	É a extremidade direita (esquerda) de uma tropa.	
FORMAÇÃO	É a disposição regular dos Elementos de uma tropa em linha ou em coluna.	
TESTA	É o primeiro elemento (homens, frações ou viaturas) de uma Coluna.	
CAUDA	É o último elemento (homens, Frações ou viaturas) de uma coluna.	
PROFUNDIDADE	É o espaço compreendido entre a testa do primeiro e a cauda do ultimo elemento de qualquer formação.	
FRENTE	É o espaço, em largura, ocupado por uma tropa em linha.	
ESCOLA	É um grupo de homens constituído para melhor aproveitamento da instrução. Normalmente, em Ordem Unida ou em Maneabilidade, emprega-se o termo "Escola" para designar o conjunto de todos os assuntos de instrução que interessam a uma fração constituída. Exemplo: Escola do Grupo de Combate, Escola da Peça, Escola do Pelotão etc.	

Fonte: Manual de campanha C 22-5 Ordem Unida, p.11

Para transmitir sua vontade à tropa, de acordo com o Manual de Campanha de Ordem Unida do Exército (2000, p. 19), o comandante poderá empregar a voz, o gesto, a corneta (clarim) e/ou apito.

a) **Vozes de comando** - são formas padronizadas, pelas quais o comandante de uma fração exprime verbalmente a sua vontade. A voz constitui o meio de comando mais empregado na Ordem Unida. Deverá ser usada, sempre que possível, pois permite execução simultânea e imediata. As vozes de comando constam geralmente de:

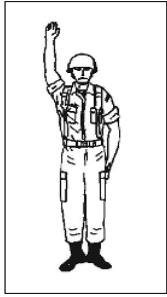
- **Voz de advertência:** é um alerta que se dá a tropa, prevenindo-a para o comando que será enunciado. Exemplo: “PRIMEIRA COMPANHIA! - SENTIDO! OMBRO-ARMA! - APRESENTAR-ARMA! - OLHAR A DIREITA! – OLHAR FRENTE!”.

- **Comando propriamente dito:** tem por finalidade indicar o movimento a ser realizado pelos executantes. Exemplo: “DIREITA”; “ORDINÁRIO”; “PELA ESQUERDA”; “ACELERADO”. Torna-se então necessário que o comandante enuncie estes comandos de maneira enérgica, definindo com exatidão o momento do movimento preparatório e dando aos homens o tempo suficiente para realizarem este movimento, ficando em condições de receberem a voz de execução.

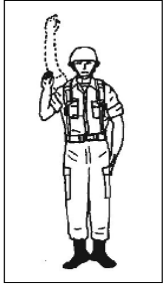
- **Voz de execução:** tem por finalidade determinar o exato momento em que o movimento deve começar ou cessar. Sua pronuncia deve ser curta, viva, enérgica e segura. Tem que ser mais breve que o comando propriamente dito e mais incisiva. Quando a voz de execução for constituída por uma palavra oxítone (tônica na última sílaba), é aconselhável um certo alongamento na enunciação das sílabas iniciais, seguido de uma enérgica emissão da sílaba final. Exemplos: “PER-FI-LAR”; “CO-BRIR”; “VOL-VER”; “DES-CAN-SAR”. Quando, porém, a tônica da voz de execução cair na penúltima sílaba, é imprescindível destacar esta tonicidade com precisão. Nestes casos as sílabas finais praticamente não se pronunciam. Exemplos: “MAR-CHE”; “EM FREN-TE”; ”OR-DI-NÁ-RIO”; “AR-MA”; “PAS-SO”.

Na comunicação por ordem unida originam-se os movimentos corporais, as manobras como a marcha, as atitudes como o porte de cabeça expressam uma retórica corporal que prima pela execução de movimentos perfeitos e coesos. Dentre os comandos mais utilizados, exemplificam-se os seguintes: SENTIDO; DESCANSAR; COBRIR; DIREITA VOLVER; ESQUERDA VOLVER; MEIA-VOLTA VOLVER; MARCAR PASSO; AUTO; ORDINÁRIO-MARCHE; EM FRENTE; FRENTE PRA RETAGUARDA; ÚLTIMA FORMA; EM FORMA; FORA DE FORMA.

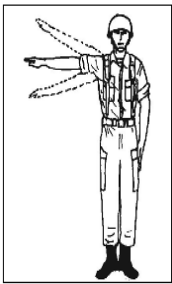
b) Comando por gestos: Os comandos por gestos substituirão as vozes de comando quando a distância, o ruído ou qualquer outra circunstância não permitir que o comando se faça ouvir. Exemplos de comando por gestos convencionados para a tropa em pé.



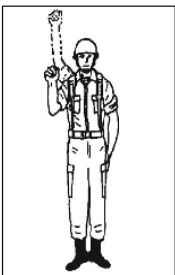
Atenção: levantar o braço direito na vertical, mão espalmada, dedos unidos e palma da mão voltada para frente. Todos os gestos de comando devem ser precedidos por este. Após o elemento a quem se destina a ordem acusar estar atento, levantando também o braço direito até a vertical, também com a mão espalmada, dedos unidos e voltada para frente, o comandante da fração abaixa o braço e inicia a transmissão da ordem.



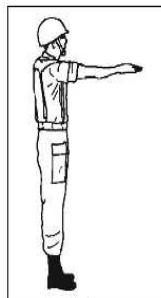
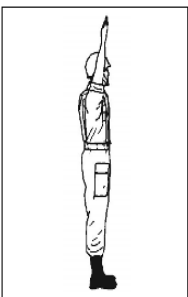
Alto: colocar a mão direita espalmada, dedos unidos, à altura do ombro com a palma para frente; em seguida estender o braço vivamente na vertical.



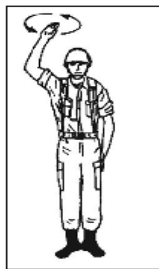
Diminuir o passo: da posição de atenção, abaixar lateralmente o braço direito estendido (dedos unidos e palma da mão voltada para o solo) até o prolongamento da linha dos ombros e aí oscilá-lo para cima e para baixo.



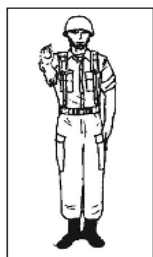
Apressar o passo (acelerado): com o punho cerrado, polegar à frente dos dedos, as costas da mão para retaguarda, à altura do ombro, erguer e abaixar o braço direito várias vezes, verticalmente.



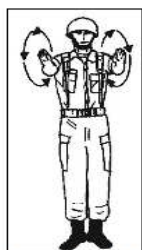
Direção à esquerda (direita): em seguida ao gesto de atenção, abaixar o braço direito à frente do corpo até à altura do ombro e fazê-lo girar lentamente para a esquerda (direita), acompanhando o próprio movimento do corpo na conversão. Quando já estiver na direção desejada, elevar então vivamente o braço e estendê-lo na direção definitiva.



Em forma - da posição de “Atenção”, com o braço direito, descrever círculos horizontais acima da cabeça; em seguida, abaixar este braço distendido na direção da marcha ou do ponto para o qual deverá ficar voltada a frente da tropa.



Comandante de grupo ou seção: estender o braço direito horizontalmente à frente do corpo, palma da mão para o solo; flexionar a mão para cima (dedos unidos e distendidos) várias vezes.



Comandante de pelotão: com os braços estendidos à frente do corpo, palmas das mãos para o solo (dedos unidos), descrever círculos verticais.

c) **Emprego de corneta:** os toques de corneta (clarim) serão empregados de acordo com o C 20-5 - MANUAL DE TOQUES DO EXÉRCITO. Quando uma “Escola” atingir certo progresso na instrução individual, deverão ser realizadas sessões curtas e frequentes de Ordem Unida, com os comandos executados por meio de toques de corneta (clarim). Consegue-se, assim, familiarizar os homens com os toques mais simples, de emprego usual. O homem deve conhecer os toques correspondentes às diversas posições, aos movimentos das armas e os necessários aos deslocamentos.

O toque de corneta é o meio usado para anunciar a chegada, a saída ou a presença de uma autoridade, não só em uma organização militar, como também por ocasião de sua aproximação de uma tropa.

d) **Emprego do apito:** Os comandos por meio de apitos serão dados mediante o emprego de silvos longos e curtos. Os silvos longos serão dados como advertência e os curtos, como execução. Precedendo os comandos, os homens deverão ser alertados sobre quais os movimentos e posições que serão executados; para cada movimento ou posição, deverá ser dado um silvo longo, como advertência, e um ou mais silvos breves, conforme seja a execução a comando ou por tempos.

Exemplos:

Ombro - arma - para a execução desse movimento, o instrutor dará um silvo longo, como advertência e, um silvo breve, para a execução a comando ou, quatro silvos breves para a execução por tempos.

Atenção - estando a fração fora de forma, a um silvo longo, todos voltar-se-ão para o comandante a espera de seu gesto, voz de comando, ordem ou outro sinal. Estando em forma, à vontade, a um silvo longo, os homens retomarão a posição de descansar.

Apressar o passo (acelerado) - silvos curtos repetidos, utilizados durante os exercícios de vivacidade, entrada em forma e outras situações em que o militar deva atender a um chamado com presteza.

3.4 Dos Sinais e Gestos que Expressam Comunicação de Respeito.

Todo militar, em decorrência de sua condição, obrigações, deveres, direitos e prerrogativas, estabelecidos em toda a legislação militar, de acordo com o Regulamento de Continências das Forças Armadas (1997) deve prestar continências e sinais de respeito a determinados símbolos nacionais e às autoridades civis e militares, estando o militar de serviço ou não, em área militar ou em sociedade, nas cerimônias e solenidades de natureza militar ou cívica.

Todas as formas de saudação militar, os sinais de respeito e a correção de atitudes caracterizam, em todas as circunstâncias de tempo e lugar, o espírito de disciplina e de apreço existentes entre os integrantes das Forças Armadas e auxiliares do Exército. Os sinais regulamentares de respeito e de apreço entre os militares constituem reflexos adquiridos mediante cuidadosa instrução e continuada exigência e são demonstrados conforme aborda o Regulamento de continências das Forças armadas (1997, p.4) pela continência, pelo movimento de cabeça, pelo aperto de mão, entre outros.

- **Saudação por continência:** A continência é a saudação prestada pelo militar e pode ser individual ou da tropa. É impessoal, visa à autoridade e não a pessoa, parte sempre do militar de menor precedência hierárquica; em igualdade de posto ou graduação. Quando ocorrer dúvida sobre qual seja o de menor precedência, deve ser executada simultaneamente. Todo militar deve, obrigatoriamente, retribuir a continência que lhe é prestada; se

uniformizado, presta a continência individual; se em trajes civis, responde-a com um movimento de cabeça, com um cumprimento verbal ou descobrindo-se, caso esteja de chapéu.

A continência individual é, ainda, a forma pela qual os militares se saúdam mutuamente, ou pela qual o superior responde à saudação de um mais moderno. É prestada a qualquer hora do dia ou da noite, só podendo ser dispensada nas situações especiais regulamentadas por cada Força Armada. São elementos essenciais da continência individual: a atitude (postura marcial e comportamento respeitoso e adequado às circunstâncias e ao ambiente), o gesto (conjunto de movimento do corpo, braços e mãos) e a duração (tempo durante o qual o militar assume atitude e executa o gesto), variáveis conforme a situação dos executantes.

A continência individual é executada da seguinte forma:

- Posição de sentido, frente voltada para a direção perpendicular à do deslocamento do superior;
- Com cobertura⁴: em movimento enérgico, leva a mão direita ao lado da cobertura, tocando com a falangeta do indicador a borda da pala⁵, um pouco adiante do botão da jugular, ou lugar correspondente, se a cobertura não tiver pala ou jugular; a mão no prolongamento do antebraço, com a palma voltada para o rosto e com os dedos unidos e distendidos; o braço sensivelmente horizontal, formando um ângulo de 45° com a linha dos ombros; olhar franco e naturalmente voltado para o superior. Para desfazer a continência, baixa a mão em movimento enérgico, voltando à posição de sentido.

- **Saudação com movimento de cabeça:** Em local público onde não estiver sendo realizada solenidade cívico-militar, bem como em reuniões sociais, o militar cumprimenta, tão logo lhe seja possível, seus superiores hierárquicos. Havendo dificuldade para aproximar-se dos superiores hierárquicos, o cumprimento deve ser feito mediante um movimento de cabeça.

- **Saudação por aperto de mão:** O aperto de mão é uma forma de cumprimento que o superior pode conceder ao mais moderno. O militar não deve tomar a iniciativa de estender a mão para cumprimentar o superior, mas se este o fizer não pode se recusar ao cumprimento e deve responder com saudação análoga quando, ao cumprimentar o superior, este, além de retribuir a continência, fizer uma saudação verbal.

⁴ - Militar com quepe, gorro ou boné, coberturas utilizadas de acordo com o uniforme previsto no regulamento.

⁵ - circunferência do boné

3.5 Usos e Formas da Comunicação Oral

A comunicação militar engloba inúmeras formas de comunicação, entre elas, a oral que é muito importante não apenas por ser o meio mais eficiente de permutar informação, garantindo uma maior integração entre os elementos, mas, por ser a comunicação oral, uma função exteriorizada, auto-afirmativa, permite a transmissão do discurso que o grupo de trabalho sustenta sobre si mesmo, o que assegura sua continuidade. Por isso para Michel Foucault (1996, p. 22):

“... não há sociedade onde não existam narrativas maiores que se contam, se repetem e se fazem variar; fórmulas, textos, conjuntos ritualizados de discursos que se narram, conforme circunstâncias bem determinadas; coisa ditas uma vez e que se conservam, porque nelas se imaginam haver algo como um segredo e uma riqueza”.

A comunicação militar é contínua a moralizar condutas, pois modela o comportamento e a linguagem. O Regulamento de Continências das Forças Armadas (1997) descreve que todo militar para falar a um superior, emprega sempre o tratamento “Senhor” ou “Senhora”. Para falar, formalmente, a um oficial-general, o tratamento é "Vossa Excelência", "Senhor Almirante", "Senhor General" ou "Senhor Brigadeiro". Nas relações correntes de serviço, no entanto, é admitido o tratamento de "Senhor".

Para falar, formalmente, ao Comandante, Diretor ou Chefe de Organização Militar, o tratamento é "Senhor Comandante", "Senhor Diretor", "Senhor Chefe", conforme o caso; nas relações correntes de serviço, é admitido o tratamento de "Comandante", "Diretor" ou "Chefe". No mesmo posto ou graduação, poderá ser empregado o tratamento "você", respeitadas as tradições e peculiaridades de cada Força Armada. Para falar a um mais moderno, o superior emprega o tratamento "você".

O tratamento formal utilizado entre os militares, “Senhor”, designa uma comunicação de respeito e tem que ser incorporada como instrumento para operar mais adequadamente nos âmbitos próprios do trabalho, o que dizem esta ligada a um conjunto de regras e normas disciplinares que os diferenciam da linguagem utilizada no meio civil.

Além da linguagem formal, no decorrer do cotidiano os militares utilizam-se de uma linguagem coloquial, certas expressões, frases, jargões militares que o grupo informalmente utiliza. Estas expressões são em sua maioria vocativos, adjetivos, vícios de linguagem que é característica do meio. Por exemplo:

- FERA: conforme propõe o dicionário Globo (1998, p. 289), este vocábulo significa indivíduo cruel, sanguinário. No contexto militar a expressão designa que o indivíduo demonstra grande aptidão e conhecimento para determinada área de atuação.
- GUERREIRO: No dicionário (1998, p. 327), relaciona-se a guerra, homem combatente, que guerreia, soldado. Para os militares é uma saudação comum e expressa que o militar é prestativo, atento para qualquer atividade.
- MONSTRO: de acordo com o dicionário (1998, p. 416): ser fantástico, criado pela mitologia ou pela lenda; assombro, animal de grande desmedida, pessoa cruel, muito grande. Mas, no cotidiano militar chama-se de monstro ao militar que comete uma gafe, um erro, descuido, é bruto ao desenvolver tarefas.
- VOADOR: este termo, no dicionário (1998, p. 643), refere-se ao que voa, veloz, diz-se do acrobata que solta de um trapézio para outro. Em termos militares é bastante utilizado para indicar que o militar é desatencioso.
- FRACO: no dicionário (1998, p. 301): falta de forças, pouco resistente, frágil, franzino. No cotidiano militar caracteriza o indivíduo medroso, sem atitude.
- MACETOSO: militar experiente, astuto, esperto, que se sai bem em situações inesperadas.
- BISURADO: militar sabedor de uma dica que facilite a execução de uma atividade ou trabalho.
- BISÚ: expressão dada a informações importantes, uma dica, um recurso a ser usado em determinada situação, um trunfo.
- BISONHO: diz-se no dicionário (1998, p. 101) do recruta inexperiente, acanhado, principiante. Em termos militares designa militar desatento.
- MUQUIÇO: designa o militar desleixado, mal arrumado que não se preocupa com sua aparência pessoal.
- SUGADOR: de acordo com o dicionário (1998, p.584) é aquele que suga, sugadouro. No quartel é o nome dado ao militar que não ajuda, é preguiçoso.
- ALTERADO: diz-se no dicionário (1998, p.36) daquilo que é modificado, adulterado, perturbado, irritado. Em termos militares designa pessoa indisciplinada, que não pauta seu comportamento da maneira como preceitua os regulamentos militares.
- ARROCHADO: no dicionário (1998, p.69) a palavra denota algo apertado, ser exigente e rigoroso. No cotidiano militar designa período, situação extrema de serviço em que a folga nas escalas é curta.
- MISSÃO: termo que designa uma ordem, atividade a ser desenvolvida conforme ordem emanada de superiores, desempenho das atividades fins.

- SELVA: designa uma saudação de alerta, o mesmo que pronto, atento.
- PAPIRAR: em termos militares significa estudar para um teste ou avaliação escrita.
- MELIANTE: expressão que designa indivíduo de má índole.
- ENQUADRADO: militar responsável, que cumpre todos os preceitos do regulamento.
- DESENROLADO: militar com habilidades de driblar adversidades.
- MOITA: designação dada ao militar pouco conhecido.
- PEIXE: designa indivíduo que é apadrinhado, protegido.
- MALUVIDO: indivíduo peralta, esperto.
- EMBUSTEIRO: termo que designa militar mentiroso, enganador.
- “SÓ SE DER!”: frase usada quando ao pedir algum favor, o militar o faz com preguiça, sem vontade.
- “OU MAIS!”: usada quando se repassa alguma missão, podendo ser apenas uma “ou mais”.
- “AÍ CONHECE!”: diz-se ao militar que é informado sobre tudo, macetoso.
- “DESCONFIA!”: expressão usada quando o militar “sabe” que vai acontecer determinada situação.
- “NADA É TÃO RUIM QUE NÃO POSSA PIORAR!”: quando o militar reclama de determinada situação, esquece-se que no universo militar, tudo é ordem, tudo é punição e conseqüentemente tudo pode piorar.
- “AZAR MILITAR”: expressão utilizada para uma obrigação infortuita oriunda do serviço militar.
- “A ORDEM É NÃO RECUAR”: significa cumprir a missão a qualquer custo.

Nota-se que a comunicação nas relações de trabalho pode envolver a transmissão de mensagens em várias direções de maneira formal e informal, e a língua falada é extremamente dinâmica, reflete de forma imediata e pode contar eventualmente com outros elementos que auxiliam sua compreensão, como os gestos, a entoação, etc., por isso para Maria Vitória Reyzabál (1999), os grupos de trabalho são geradores de habilidades orais e o grupo militar é um forte exemplo, pois desenvolve uma comunicação peculiar que envolve o manejo de diversas técnicas de aprendizagem, adaptação social as regras de convivência para que a comunicação utilizada seja adequada ao ambiente, e ainda, segundo Mailhiot, apud Reyzábal (1999, p. 32), “A gênese e a dinâmica de um grupo são determinados, em última análise pelo grau de autenticidade das comunicações que se abrem e estabelecem entre seus membros”.

Em uma pesquisa realizada junto aos militares do Corpo de Bombeiros e Polícia Militar, ao abordar sobre linguagem técnica e linguagem informal, os vocábulos distinguem-se de acordo com a área de atuação do militares. As expressões mais pronunciadas entre eles são:

Tabela 04: Linguagens Técnicas mais utilizadas (PM/BM)

LINGUAGEM	UTILIZADO POR	N.º VEZES	SIGNIFICADO
Código “Q” (QSL, QAP, QRA, QRN, QTI, QTH, QTO, QRU, QRV, QRX, QRJ.)	PM/BM	28	Por serem termos técnicos, restrito, inerente a operacionalidade do serviço, alguns militares não especificaram seus significados.
Formatura	PM/BM	4	Reunião de militares
Em forma	PM/BM	4	Agrupa-se em ordem
Fora de forma	PM/BM	1	Desagrupa-se, sai da formação
Última Forma	PM/BM	4	Retiro o que disse anteriormente
Parada	PM/BM	3	Militares se reúnem para assumir serviço
2º Dobrado, 5º Dobrado	PM/BM	2	Refere-se a duplicidade do numeral – 22; 55
Rescaldo	BM	2	Extinção de focos de reignição após incêndio
VTR	BM/PM	2	Viatura
TKS	PM	2	Obrigado
Junta Storz	BM	1	Conexão das mangueiras de combate a incêndio
Coçado	BM	1	Ponto de cabo de salvamento com fibras danificadas
Canivete	BM	1	Técnica de salvamento aquático
Meia-volta	PM/BM	1	Fazer um giro de 360º
Aduchada	BM	1	Maneira de acondicionar mangueiras
Sem Alteração	PM/BM	1	Tudo certo
SPDA	BM	1	Para raio
GLP	BM	1	Gás de cozinha
ART	BM	1	Documento expedido por Engenheiro

Fonte: Pesquisa de campo, julho a setembro de 2010.

Tabela 05: Linguagens Informais mais utilizadas (PM/BM)

VOCÁBULO	UTILIZADO POR:	N.º VEZES	SIGNIFICADO
Voador	PM/BM	8	Militar que comete muitas gafes, desatencioso
Muquiço	PM/BM	7	Militar desleixado, mal vestido
Stive	PM	7	Companheiro
Nil	PM	6	OK!
Barca	PM/BM	5	Para os policiais o termo significa viatura; para os bombeiros o termo significa festa
Pajé	BM	4	Militar que sabe tudo ou tenta adivinhar situações
Sugador	PM/BM	4	Militar preguiçoso
Malaco	PM	4	Malandro
Maluvido	PM/BM	4	Militar desenrolado, esperto
Bisonho	PM/BM	4	Militar desatento
Bizú	PM/BM	3	Dica importante
Moita	PM/BM	3	Militar pouco notado
Papa maick	PM	3	Policial militar
Papa charle	PM	2	Policial civil
“Desconfia”	PM/BM	2	Entender imediatamente
“É pra acabar”	PM	2	Prejudicar alguém/ absurdo
Macetoso	PM/BM	2	Militar esperto
Desenrolado	PM/BM	2	Militar que se sobressai nas atividades/ resolve o problema
Guerreiro (a)	PM/BM	1	Militar bom de serviço
Peixe	PM/BM	1	Militar favorecido, protegido
Monstro	PM/BM	1	Militar que comete muitos erros
Embusteiro	BM	1	Militar mentiroso, enganador
Migué	BM	1	Desculpa pra não fazer nada
Milico/Cana	PM	2	Militar
Limpeza	PM	1	Bandido
171	PM	1	Estelionatário
Passado	PM	1	Pessoa esperta
Cutião	PM	1	Suspeito
Baseado	PM	1	Pessoa que questiona demais, insubordinado
Meliante	PM	1	Pessoa que comete algum delito
Desnil	PM	1	Não concordo/ negativo
R-9	PM	1	Informante

Fonte: Pesquisa de campo, julho a setembro de 2010.

A linguagem coloquial falada, em especial as gírias utilizadas pelos militares acabam por socializar-se, pois seu uso aparece não apenas entre a classe militar, visto que através dos meios de comunicação de massa (rádio, televisão, jornal), alguns vocábulos utilizados principalmente pelos Policiais Militares em suas operações, quando estes por meio de entrevistas, verbalizam alguns de seus códigos tornam-se populares na sociedade, ou seja, as variantes linguísticas de uso corriqueiro no grupo militar são de uso bem maior do que se imagina. Utilizados por alguns civis que desconhecem o significado em que são empregados no cotidiano militar, mais os utilizam com outro significado. Os vocábulos mais conhecidos e seu significado de acordo com os civis entrevistados são:

Tabela 06: Linguagens militares conhecidos pela população

VOCÁBULO	N.º VEZES	SIGNIFICADO
Meliante	7	Bandido
Positivo	6	Afirmação
Bisonho	2	Apagado, burro
Stive	1	Companheiro/ policial
Operante	1	Tudo certo
Camburão	1	Viatura
VTR	1	Viatura
Enquadrado	1	Artigo, código penal
Subtraído	1	Algo que foi levado – roubo
“Dá o sangue”	1	Vontade
Guerreiro	1	Valente
Imbuído	1	Vontade
Vulgo	1	Bandido – (Sic)
Caxias	1	Correto demais
Bagulho	1	Droga
Malaco	1	Meliante
Copiado	1	Entendido
QSL	1	Sinal de uma ocorrência – (Sic)
QTR	1	Ocorrência – (Sic)

Fonte: Pesquisa de campo, julho a setembro de 2010.

3.6 Comunicação Escrita

A comunicação escrita é um processo imprescindível na ação administrativa; envolve, por tanto as relações de intercâmbio de informações, ideias, ordens e fatos. Este tipo de comunicação que tem não só o caráter oficial das informações transmitida, como também serve de fonte para consulta futura, obedecem à padronização da redação oficial, segundo o Manual de Redação da Presidência da República (2002, p.12) que conceitua: “Redação Oficial é a maneira pela qual o Poder Público redige atos normativos e comunicações [...] e deve caracterizar-se pela impessoalidade, uso do padrão culto de linguagem, clareza, concisão, formalidade e uniformidade”.

Fundamentalmente esses atributos, de acordo com o Manual (2002), decorrem da Constituição, que dispõe, no artigo 37: “A administração pública direta, indireta ou fundacional, de qualquer dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios obedecerá aos princípios de legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência (...)”. Sendo a publicidade e a impessoalidade princípios fundamentais de toda administração pública, claro está que devem igualmente nortear a elaboração dos atos e comunicações oficiais.

Esses mesmos princípios (impessoalidade, clareza, uniformidade, concisão e uso de linguagem formal) aplicam-se às comunicações oficiais: elas devem sempre permitir uma única interpretação e ser estritamente impessoais e uniformes, o que exige o uso de certo nível de linguagem.

3.6.1 Características fundamentais da redação oficial

De acordo com o Manual de Redação da Presidência da República (2002, p.13), as características fundamentais da redação oficial são:

- **Impessoalidade:** A finalidade da língua é comunicar, quer pela fala, quer pela escrita. Para que haja comunicação, são necessários: a) alguém que comunique, b) algo a ser comunicado, e c) alguém que receba essa comunicação. No caso da redação oficial, quem comunica é sempre o Serviço Público (este ou aquele Ministério, Secretaria, departamento,

Divisão, Serviço, Seção); o que se comunica é sempre algum assunto relativo às atribuições do órgão que comunica; o destinatário dessa comunicação ou é o público, o conjunto dos cidadãos, ou outro órgão público, do Executivo ou dos outros Poderes da União. Percebe-se, assim, que o tratamento impessoal que deve ser dado aos assuntos que constam das comunicações oficiais decorre:

a) da ausência de impressões individuais de quem comunica: embora se trate, por exemplo, de um expediente assinado por Chefe de determinada Seção, é sempre em nome do Serviço Público que é feita a comunicação. Obtém-se, assim, uma desejável padronização, que permite que comunicações elaboradas em diferentes setores da Administração guardem entre si certa uniformidade;

b) da impessoalidade de quem recebe a comunicação, com duas possibilidades: ela pode ser dirigida a um cidadão, sempre concebido como *público*, ou a outro órgão público. Nos dois casos, temos um destinatário concebido de forma homogênea e impessoal;

c) do caráter impessoal do próprio assunto tratado: se o universo temático das comunicações oficiais se restringe a questões que dizem respeito ao interesse público, é natural que não cabe qualquer tom particular ou pessoal.

Desta forma, não há lugar na redação oficial para impressões pessoais, como as que, por exemplo, constam de uma carta a um amigo, ou de um artigo assinado de jornal, ou mesmo de um texto literário. A redação oficial deve ser isenta da interferência da individualidade que a elabora. A concisão, a clareza, a objetividade e a formalidade de que nos valem para elaborar os expedientes oficiais contribuem, ainda, para que seja alcançada a necessária impessoalidade.

• **Uso do padrão culto de linguagem:** Por seu caráter impessoal, por sua finalidade de informar com o máximo de clareza e concisão, eles requerem o uso do *padrão culto* da língua. Há consenso de que o padrão culto é aquele em que a) se observam as regras da gramática formal, e b) se emprega um vocabulário comum ao conjunto dos usuários do idioma. É importante ressaltar que a obrigatoriedade do uso do padrão culto na redação oficial decorre do fato de que ele está acima das diferenças lexicais, morfológicas ou sintáticas regionais, dos modismos vocabulares, permitindo, por essa razão, que se atinja a pretendida compreensão

por todos os cidadãos. Por isso, há que evitar o uso de uma linguagem restrita a determinados grupos. Não há dúvida que um texto marcado por expressões de circulação restrita, como a gíria, os regionalismos vocabulares ou o jargão técnico, tem sua compreensão dificultada. Logo, A linguagem técnica deve ser empregada apenas em situações que a exijam, deve-se evitar o seu uso indiscriminado, pois, o vocabulário próprio de determinada área são de difícil entendimento por quem não esteja com eles familiarizado.

- **Concisão e clareza:** Conciso é o texto que consegue transmitir um máximo de informações com um mínimo de palavras. Para que se redija com essa qualidade, é fundamental que se tenha conhecimento do assunto sobre o qual se escreve. O esforço de sermos concisos atende basicamente ao princípio de *economia linguística*, à mencionada fórmula de empregar o mínimo de palavras para informar o máximo. Não se deve de forma alguma entendê-la como *economia de pensamento*, isto é, não se devem eliminar passagens substanciais do texto no afã de reduzi-lo em tamanho. Trata-se exclusivamente de cortar palavras inúteis, redundâncias, passagens que nada acrescentem ao que já foi dito.

A *clareza* deve ser a qualidade básica de todo texto oficial. Pode-se definir como claro aquele texto que possibilita imediata compreensão pelo leitor. No entanto a clareza não é algo que se atinja por si só: ela depende estritamente das demais características da redação oficial. A impessoalidade, que evita a duplicidade de interpretações que poderia decorrer de um tratamento personalista dado ao texto; o uso do padrão culto de linguagem, em princípio, de entendimento geral e por definição avesso a vocábulos de circulação restrita, como a gíria e o jargão; a formalidade e a padronização, que possibilitam a imprescindível uniformidade dos textos e a concisão, que faz desaparecer do texto os excessos lingüísticos que nada lhe acrescentam.

É pela correta observação dessas características que se redige com clareza. Contribuirá, ainda, a indispensável releitura de todo texto redigido. A ocorrência, em textos oficiais, de trechos obscuros e de erros gramaticais provém principalmente da falta da releitura que torna possível sua correção.

- **Formalidade e Padronização:** As comunicações oficiais devem ser sempre formais, isto é, obedecem a certas regras de *forma*: além das já mencionadas exigências de impessoalidade e uso do padrão culto de linguagem, é imperativo, ainda, certa formalidade de tratamento. Não se trata somente da eterna dúvida quanto ao correto emprego deste ou daquele pronome de tratamento para uma autoridade de certo nível; mais do que isso, a

formalidade diz respeito à polidez, à civilidade no próprio enfoque dado ao assunto do qual cuida a comunicação.

O uso dos pronomes de tratamento tanto na comunicação escrita como na oral é contínuo dentro das organizações militares, de acordo com a tabela abaixo, exemplificaremos as formas de tratamento mais usadas:

Tabela 07: Pronomes de Tratamento

AUTORIDADES	COMUNICAÇÃO ESCRITA	VOCATIVOS	ABREVIACÕES
Presidente da República Vice Presidente	Excelentíssimo Senhor	Vossa Excelência	V.Exa.
Senadores, Deputados, Ministros, Governadores e Secretários de Estado	Excelentíssimo Senhor	Vossa Excelência	V.Exa.
Oficiais Gerais das forças armadas	Excelentíssimo Senhor	Vossa Excelência	V.Exa.
Oficiais de forças auxiliares	Senhor	Vossa Senhoria	V.Sa.
Outras Pessoas e demais Autoridades	Senhor	Vossa Senhoria	V.Sa.

Fonte: Manual de redação da presidência da república (2002, p.18)

A comunicação escrita inerente ao serviço militar é peça fundamental para o perfeito andamento do serviço, segue a padronização da redação oficial, sendo que cada documento tem uma finalidade específica. Essa finalidade requer a indispensável observação aos preceitos da hierarquia e disciplina, assim como o emprego dos pronomes de tratamento, as palavras e expressões exatas para comunicar determinada situação.

3.7 Correspondência Militar

Segundo a Portaria n.º 041 do Ministério de Guerra do Exército Brasileiro que regula as correspondências, publicações e os atos administrativos no âmbito do exército (2002, p.7), a documentação militar é um tipo de correspondência oficial que apresenta

características peculiares à vivência militar, abrange todos os documentos lavrados, expedidos ou recebidos em objeto de serviço e classificam-se como:

a) De trânsito: interna e externa

Correspondência de trânsito interno é a que transita no âmbito de uma Organização Militar. Por exemplo: Memorandos, Regulamentos, Boletins, Escalas, Partes, etc.

Correspondências de trânsito externo são as que circulam entre autoridades militares e a outras autoridades civis de órgãos públicos do executivo ou dos poderes da união. Em geral, reveste-se da forma de ofício.

b) De natureza: sigilosa e ostensiva

A correspondência de natureza sigilosa é aquela que trata dos assuntos que, por sua natureza, devem ser de conhecimento restrito e, portanto, requer medidas especiais de salvaguarda para sua divulgação, identificação, expedição, recebimento, registro, manuseio, custódia, arquivo e eliminação. Segundo a categoria do assunto e quanto à extensão do meio em que pode circular, a correspondência sigilosa será classificada pela autoridade competente em: ultra secreta, secreta, confidencial e reservada.

A correspondência de natureza ostensiva é aquela cujo conhecimento por outras pessoas além do(s) destinatário(s) não prejudica o sigilo, a administração militar, ou a Defesa Nacional, não sendo, entretanto, permitida sua publicação além da imprensa oficial, salvo quando autorizada pelo Comandante da OM⁶ ou por autoridade delegada.

c) De tramitação: normal, urgente ou urgentíssima

De tramitação normal é aquela cujo estudo e tramitação se faz regularmente, dentro dos prazos fixados. Tal prazo não deve exceder de 10 dias úteis, contados entre a data de entrada e a saída do protocolo-geral da repartição, dos quais oito dias com o oficial ou servidor incumbido de estudá-la, sob pena de responsabilidade.

⁶ - Organização Militar

De tramitação urgente é a que, em face da natureza do assunto, tem tratamento preferencial sobre a normal, para que seu estudo, decisão e tramitação se façam no menor prazo possível, devem ser realizada em até quarenta e oito horas. Como por exemplo, pode-se citar: Os pedidos de reconsideração de atos, recursos, processos de herança de militares falecidos, funeral, vencimentos e vantagens atrasados relativos aos direitos dos militares.

De tramitação urgentíssima todas as correspondências cujo estudo, solução e trânsito devem ser de providência imediata. Neste caso terão tramitação urgentíssima os documentos oriundos do Poder Judiciário (Mandado de Segurança, Ações Ordinárias, “Habeas Corpus” , etc.), os documentos oriundos das Casas do Congresso (pedidos de informações, projetos de lei, etc.), além de outros em que a natureza do assunto assim o exija, como por exemplo, os referentes à situação de emergência que afetam a Segurança Nacional.

3.7.1 Documentos militares

A comunicação militar em suas diversas formas de expressão distingue-se das instituições civis tanto na oralidade como na exposição escrita. Além dos documentos constantes padronizados pela redação oficial (ofícios, memorandos, solicitações, requerimentos, etc.), de acordo com a Portaria n.º 041 do Ministério de Guerra do Exército Brasileiro (2002, p. 16) certos documentos são de circulação restrita às organizações militares.

Cabe aqui frisar que listaremos alguns dos documentos mais utilizados no cotidiano militar, porém ainda há um vastíssimo campo a ser pesquisado, pois existe uma variedade de documentos que se especificam de acordo com a situação a que se destina.

a) Boletim Geral (BG): é um documento pelo qual o comandante, chefe ou diretor publica todas as suas ordens, as ordens das autoridades superiores e os fatos que devam ser do conhecimento de toda a unidade, sendo dividido em quatro partes: serviços diários (aparece a descrição do serviço a ser feito); instrução (ordens e decisões das autoridades); assuntos gerais e administrativos (determinações das autoridades superiores) e justiça e disciplina (alterações ocorridas com o pessoal e o material da corporação).

b) Boletim Interno (BI): é o documento pelo qual o comandante de subunidade, companhia, seção publica suas ordens e os fatos que devam ser de conhecimento de toda

unidade, sendo dividido assim como o Boletim Geral em quatro partes, porém sua circulação restringe-se a subunidade, companhia e seção que o origina. Como exemplo, as escalas de serviços que contém a relação de militares, transita apenas nas companhias que os militares estão lotados.

c) Nota para Boletim - documento proposto por uma autoridade subordinada competente, sujeito à aprovação do comandante, chefe ou diretor, para fim de publicação em seu BI.

d) Nota do Comandante - documento assinado pelo Comandante da Organização Militar, versando sobre determinado assunto, de interesse do órgão, repartição, serviço ou unidade a cujo chefe, diretor ou comandante é dirigido e pode ser utilizado, também, para dar conhecimento à força de suas decisões de caráter administrativo ou de ordem geral.

e) Normas Gerais de Ação (NGA) – constituem um conjunto de orientações, de preceitos, calçados em dispositivos já regulados, baixados pelo comandante, chefe ou diretor de uma OM, destinados a facilitar a execução de atos de rotina no âmbito da organização.

f) Parecer Técnico – é a manifestação de um órgão técnico sobre assunto submetido à sua consideração e pode fazer parte de um processo para o qual apresenta uma solução, justificando-a por meio de dispositivos legais e informações.

g) Cautela – é um documento em forma de recibo que serve para individualizar o recebimento de determinado material (viaturas, armas, rádios, mesas, cadeiras, computador, etc.) ou quantia em dinheiro para futura restituição ou prestação de contas e, por intermédio dela, o interessado assume inteira responsabilidade pela devolução do material dentro do prazo estabelecido.

h) Regulamentos – conjunto de preceitos que regulam o comportamento, as atitudes militares e a vida administrativa das organizações militares. São documentos de trânsito interno, refere-se às normas e regras disciplinares: RISG - Regulamento Interno e dos Serviços Gerais; R-CONTE – Regulamento de Continências; RDPM/BM – Regulamento disciplinar da Polícia e Bombeiro Militar, etc.

i) **Manual** – é a publicação que regula as questões de doutrina e técnica nas organizações militares, aprovada pelo comandante geral, mediante portaria. Os manuais, de acordo com as necessidades e possibilidades de repartição dos assuntos, devem ser fracionados, podendo atingir, em sua forma mais complexa, uma divisão sucessiva em: partes, capítulos, artigos, parágrafos, itens e subitens.

j) **Parte** – tipo de correspondência que tramita no âmbito da mesma ou de organizações militares diversas, por meio da qual o militar se comunica com um de seus pares ou superiores hierárquico, em objeto de serviço. As partes quando relatarem ocorrências quer disciplinar, quer administrativa, devem ser escritas com sobriedade indicando-se todos os dados capazes de identificar pessoas ou coisas envolvidas caracterizando as circunstâncias de tempo e lugar sem comentário e sem apreciações estranhas ao caso, com a finalidade de fornecer à autoridade destinatária bases precisas para uma decisão. É ainda conteúdo de partes: consulta, encaminhamento, indicação, informação, parecer, proposta, queixa, representação e reconsideração de ato, desde que circulem somente no âmbito de uma organização militar.

k) **Queixa** – é um documento de recurso disciplinar apresentado pelo militar diretamente atingindo por ato que repute irregular ou injusto. O instrumento de queixa é de iniciativa do militar de menor grau hierárquico a autoridade superior, sendo redigido por meio de ofício ou parte. No cabeçalho de ofício ou de parte em que se apresenta deverá constar no campo assunto, as palavras “Queixa contra”.

l) **Representação** – é um documento de recurso disciplinar redigido por meio de ofício ou parte, para isso, devem ser observadas as normas e os prazos constantes do regulamento, na qual, o militar descreve ato reputado irregular ou injusto, ou que atinja subordinado ou serviço sob seu comando ou jurisdição. No cabeçalho do ofício ou da parte em que se faz a representação, deverá constar no campo assunto, a palavra “representação”.

m) **Pedido de Reconsideração de Ato** – é o meio hábil pelo qual o militar, em requerimento, pede ao superior revisão de ato ou decisão dessa autoridade, julgada pelo requerente injusto, de mau tratamento ou lesivo a seus direitos. Os pedidos de reconsideração de ato, conforme consta na portaria n.º 041 do Ministério de Guerra do Exército (2002, p. 59) são estabelecidos no § 37 do art. 141 da Constituição Federal podem ser de natureza disciplinar ou de serviço puramente militar e de natureza essencialmente administrativa.

Ambas as naturezas regem-se pelas seguintes prescrições:

- É permitido ao servidor público, civil ou militar, requerer ou representar, pedir reconsideração de ato e recorrer, desde que o faça com urbanidade e em termos.

- Nenhuma solicitação, inicial ou não, qualquer que seja a sua forma, poderá ser dirigida à autoridade incompetente para decidi-la; ser encaminhada senão por intermédio da autoridade a quem estiver direta e imediatamente subordinado o peticionário e desde que novos argumentos sejam expostos à autoridade que proferiu a decisão a ser reconsiderada.

n) Escalas – são documentos que contém a relação do pessoal ou das frações e tropa que concorrem na execução de determinado serviço, tendo por finalidade principal a distribuição equitativa de todos os serviços de uma organização militar. (RISG⁷, p. 50)

A comunicação escrita nas organizações militares de acordo com sua finalidade destina-se a varias direções, seja para comunicar-se com outros órgãos do serviço público ou com os civis. Contudo existem documentos de tramitação interna, e estes, são exclusivos das organizações militares, pois, contribuem para regular o serviço e disciplinar a vida militar. Formam um acervo documental, no qual todos os acontecimentos inerentes ao serviço e a conduta disciplinar do militar é registrado e posteriormente arquivado em pastas individuais.

Nestas pastas consta o resumo de todas as ações do militar inerentes ao serviço, feito por meio de fichamentos dos elogios recebidos, dos trabalhos considerados relevantes, dos serviços prestados, das punições recebidas, dos cursos internos e externos realizados, da ascensão hierárquica, etc. Em função destes registros documentais é possível diferenciar o individuo em relação ao outro, sabe-se quem dentro da instituição é bom ou mal militar, pois os registros são importantes para traçar aspectos individuais de comportamentos e desempenhos propiciando uma relação de homogeneização.

Foucault (2008, p.157) nos fala que o poder de certos documentos, em sua forma quantitativa e qualitativa marca o momento de uma primeira formalização do individuo dentro das instituições militares é constituído como uma peça essencial nas engrenagens da disciplina. Em muitos pontos modela-se pelos métodos tradicionais da documentação administrativa, mais com técnicas particulares e inovações importantes. Então, os documentos militares colocam os indivíduos num campo de vigilância, situa-os igualmente numa rede de anotações escritas; comprometendo-os em toda uma quantidade de documentos que os captam

⁷ - Regulamento interno de Serviços Gerais – Exército Brasileiro

e fixam sua conduta. Logo, documentos como parte, queixa, reconsideração de ato, representação e outros citados neste capítulo, por serem de tramitação exclusivamente interna e por terem caráter sigiloso, não foi possível anexá-los ao trabalho, somente relatou-se sua existência.

4. A PESQUISA DE CAMPO COMO FORMA DE COMPREENDER A LINGUAGEM E A ABORDAGEM MILITAR.

O estudo de campo é segundo Gil (2002, p. 58), o que focaliza uma comunidade de trabalho, de estudo, ou voltada para qualquer outra atividade humana, sendo desenvolvida por meio de observação direta das atividades do grupo estudado e de entrevistas com informantes para captar explicações e interpretações do que ocorre no grupo.

Desta forma a pesquisa nos permite conhecer como se processa a comunicação na abordagem militar. Pois, além de identificar os códigos, gestos, linguagem formal e informal, vícios de linguagem utilizados no militarismo, verificará os efeitos dessa linguagem perante a sociedade e o efetivo militar.

4.1 – A realidade do Campo de Pesquisa: Metodologia e Métodos de Procedimentos

O objetivo desta pesquisa é demonstrar de que forma a comunicação está relacionada com a abordagem militar, analisando a importância dessa linguagem perante a sociedade civil e militar como meio de integração entre eles. Ressalta-se que as instituições militares são responsáveis pela manutenção da ordem, da disciplina e no âmbito de suas atribuições Polícia Militar e Corpo de Bombeiros constituem forças auxiliares de segurança, porém com atividades distintas. Cabe aqui frisar que a Polícia militar tem como atribuição principal realizar policiamento ostensivo fardado, para preservar a ordem pública e o Corpo de Bombeiros serviços de prevenção e extinção de incêndio, proteção, busca e salvamento, bem como socorro de emergência, coordenação da defesa civil, além de fiscalizar os serviços de segurança contra incêndio e pânico.

Percebe-se que tais instituições independentes das atividades que desenvolvem, trabalham para a sociedade, logo, é imprescindível e necessária a interação entre eles, pois, as instituições militares atuam na manutenção da ordem e disciplina, por meio do qual se assegura os direitos e obrigações da sociedade. Para isso, por exemplo, cabe aos policiais militares atuarem garantindo segurança à população, inibindo ações criminosas (roubos, furtos, assaltos, assassinatos), perturbação ao sossego, vandalismos, poluição ambiental,

danos ao patrimônio público e privado, além de atuar na fiscalização de trânsito. Cabe aos Bombeiros Militares assegurar proteção à vida e ao patrimônio, atuando no resgate de vítima afogada, resgate de vítima em acidentes automobilísticos (capotamento, vítima presa em ferragens, dilaceração, fraturas, etc.) e domésticos (queda em poço, vazamento de gás, incêndios, etc.), transporte hospitalar (queimaduras, grávidas, desmaios, parada cardíaca e respiratória, fraturas, epilépticos, doentes mentais, enfermidade em geral), busca a desaparecidos, apoio a enchentes, vistoria em prédios com risco de desabar, enfim, inúmeras são as atividades desenvolvidas, por isso, precisam interagir com a sociedade. Tanto a polícia militar, como o corpo de bombeiros para que as atividades prestadas logrem êxito, mesmo exercendo funções distintas faz-se necessário que a comunidade contribua com o serviço, e isso envolve interação comunicativa.

Diante de tal situação, a pesquisa de campo justifica-se por ser o meio mais rápido e prático para adquirirmos conhecimentos, é o instrumento que nos possibilitará compreender a realidade na qual esta comunicação se desenvolve, e de que forma ela é absorvida pela sociedade e para os membros das organizações militares.

A pesquisa foi implementada nas dependências de Instituições Militares (Polícia Militar e Corpo de Bombeiros), exigindo técnicas de coleta de dados por meio de entrevistas semi-estruturadas servindo como instrumentos a observação e aplicação de formulários. Para melhor fundamentar a pesquisa foram aplicados a 50 (cinquenta) militares formulários com 10 (dez) questões e a 100 (cem) pessoas do meio civil, formulários com 15 (quinze) questões composto de perguntas fechadas, mas com alternativas para abrigar uma ampla gama de resposta a serem analisadas.

Diante disso auxiliaram na pesquisa: os militares e civis (acadêmicos, funcionários públicos e privados) respondendo aos formulários, onde apresentava questões concernentes às comunicações utilizadas pelos profissionais militares e suas implicações e perspectivas para a comunidade. As dificuldades encontradas para a realização da pesquisa foram muitas, principalmente nos formulários aplicados aos militares, pois, os mesmos ficaram receosos em responder, por medo de serem punidos, ou ainda, dificuldades com relação ao tempo que teriam que disponibilizar para o preenchimento do formulário.

Com relação aos formulários aplicados aos civis, o tempo e a quantidade de questões a serem respondidas foram também algumas das dificuldades da coleta, além de considerarem as questões complexas, visto que percebeu-se a dificuldade em argumentar as respostas. Contudo a partir dos diálogos feitos, pode-se discutir e analisar algumas variáveis que se destacaram nas respostas dos entrevistados e tecer algumas considerações acerca das mesmas.

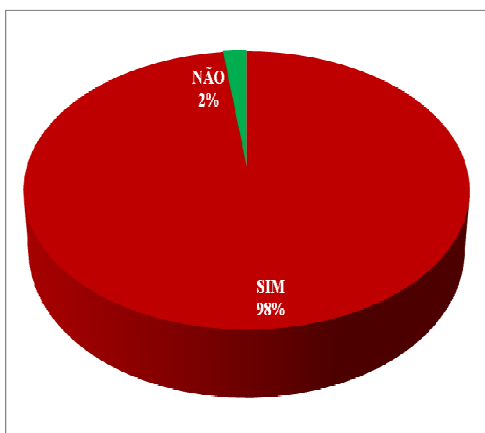
4.2 – Apresentação e Análise dos Resultados:

Fundamentada no que foi exposto até o presente momento, a partir de agora a pesquisa dedica-se a apresentar e analisar os resultados dos dados levantados sobre a comunicação na abordagem militar a efeito nas instituições Polícia e Bombeiro Militar e aos civis no período de julho a setembro de 2010.

4.2.1 – Formulários aplicados aos militares

Os gráficos de 01 a 07 apresentam o resultado da pesquisa aplicada aos militares do Corpo de Bombeiros e Polícia Militar.

Gráfico 01 – A importância da comunicação no desempenho do trabalho



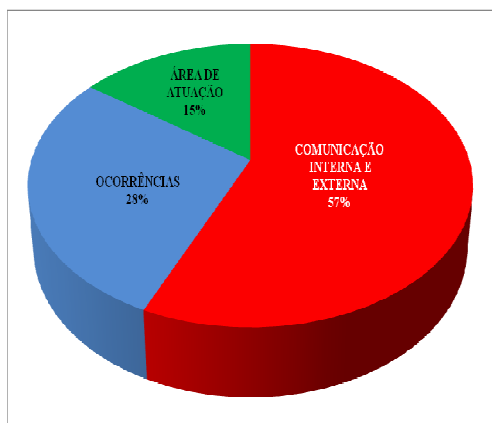
Fonte: Pesquisa de campo, julho a setembro de 2010.

Considerando as respostas dos entrevistados na questão que aborda sobre a importância da comunicação no desempenho do trabalho, 98% dos militares declaram que a comunicação é importante em qualquer área de atuação, sendo essencial para que o serviço se desenvolva de forma harmoniosa tanto interna quanto externamente. É a única forma de adquirir conhecimento e manter bom relacionamento com a população. Por isso, não só na organização militar, mas em qualquer tipo de organização, a comunicação tem um papel fundamental para o alcance dos objetivos individuais ou coletivos, principalmente na abordagem militar por que promove a interação social, e o diálogo com a população é

primordial para o bom desempenho das atividades. Pois para Bordenave (2001, p.39), comunicar é um processo natural, universal, de inter-relação e influência recíproca entre as partes de uma organização e entre esta e seu ambiente.

Contudo, 2% dos entrevistados responderam negativamente, mostrando que geralmente no serviço, já se sabe o que fazer, por isso não considera a comunicação importante. Neste contexto, questiona-se de que forma as informações são socializadas nas ocorrências, pois os militares constituem equipes de segurança e prevenção e todo trabalho em equipe a comunicação é fundamental para executar as atividades, toda equipe precisa estar integrada e para isso, só a conversa, os acordos, a linguagem resolve, ou será que o serviço é rotineiro, que as situações são as mesmas, ou ainda, o conhecimento é estático, não se renova. Entende-se que comunicar é buscar diariamente conhecimento, reciclar informações e na atividade militar não comunicar significa um retrocesso aos tempos ditatoriais.

Gráfico 02 – A comunicação nas atividades desenvolvidas

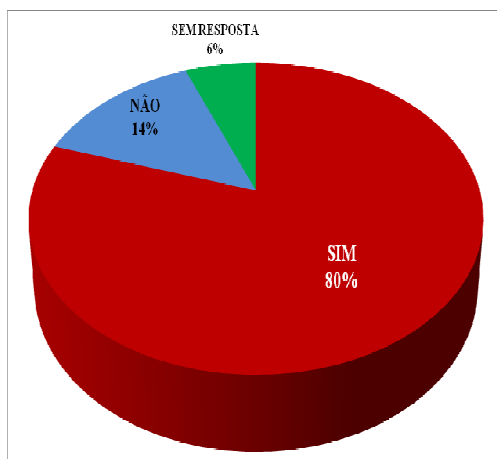


Fonte: Pesquisa de campo, julho a setembro de 2010.

No que diz respeito à necessidade da comunicação nas atividades desenvolvidas pelos militares, o gráfico 02 mostra que 57% dos militares consideram a comunicação necessária para ter um bom relacionamento interno e com a sociedade, pois, em qualquer atividade torna-se fundamental a capacidade de comunicar-se bem para que não ocorra divergências comunicativas, interagindo com a população, além de criar um ambiente confiável garante-se diminuir a marginalidade, os incidentes. Notou-se que 28% consideram importante a comunicação nas ocorrências, pois a abordagem deve ser clara e objetiva, logo, é necessário omitir o uso da linguagem técnica, restringindo sua utilização apenas entre os militares e 15% a considera relevante na área de atuação sendo importante expressar-se bem

para manter bom relacionamento interpessoal e evitar erros no serviço administrativo⁸ ou operacional⁹, isto porque todas as missões delegadas não podem ter resquícios de dúvidas para que a resposta seja cobrada e concluída em prazo estipulado.

Gráfico 03 – A Comunicação caracteriza o ambiente social



Fonte: Pesquisa de campo, julho a setembro de 2010.

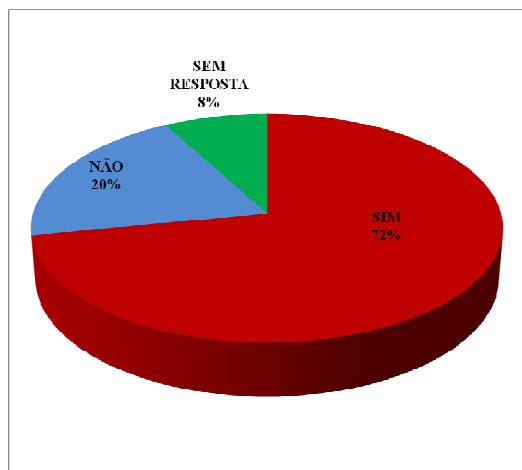
As instituições militares utilizam-se da linguagem para camuflar informações. Esta comunicação rica em vocábulos, jargões próprios dos ambientes militares são absorvidos e incorporados por eles. Neste caso, ao perguntar se a peculiaridade dessa comunicação caracteriza o ambiente social, 14% declaram que não é a comunicação que caracteriza o ambiente, é a atividade e a forma como ela é administrada, outros 6% não responderam e 80% dos militares respondem que sim, a comunicação caracteriza qualquer ambiente ao começar pela forma como os militares se tratam, utilizando pronomes de tratamento que caracteriza os graus de hierarquia, isto, é peculiar das instituições militares, visto que, a instituição prima pela hierarquia e disciplina é natural que as relações construídas, até mesmo fora do ambiente de trabalho permaneça, observando sempre os postos e graduações existentes, pois, de acordo com a graduação ou posto militar a comunicação envolve termos peculiares, como “senhor”; “senhora” a um superior hierárquico e “você” usado entre os militares de mesmo grau hierárquico. Assim a comunicação militar envolve uma linguagem específica rica em códigos verbais e não verbais que é oriundo do ambiente social, por exemplo, dar nomes distintos a materiais comuns, cabo no lugar de corda; HT no lugar de rádio, isto, muitas vezes é

⁸ - Serviço interno - seção

⁹ - Serviço externo – na rua

necessário para agilizar a comunicação, pois os vocábulos usados facilitam o entendimento no meio militar.

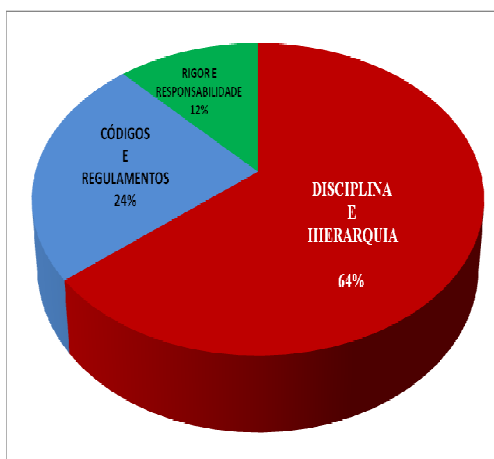
Gráfico 04 – Linguagem Técnica



Fonte: Pesquisa de campo, julho a setembro de 2010.

A linguagem é meio mais rápido e prático de se estabelecer comunicação, toda profissão, seja na área de medicina, na área advocatícia, na área de engenharia, ou em qualquer outra profissão terão linguagens técnicas que só poderá ser entendida pelos membros do grupo, visto que é restrita ao meio, por isso, a linguagem técnica só é compreendida quando sua aprendizagem se faz junto com a profissão (Martins e Zilberknop, 2003). Se os militares no desenvolvimento de suas atividades utilizam a linguagem como meio de interação, ao abordar se a linguagem utilizada por eles é técnica e se ela determina a autenticidade do grupo, observa-se de acordo com o gráfico 04 que 72% positivamente confirmam que as atividades militares, no caso dos bombeiros, por exemplo, são técnicas e possuem procedimentos específicos que conseqüentemente exigem linguagem específica, diz-se que determina a autenticidade do grupo por que compõe-se de um vocabulário próprio, utilizado entre eles, principalmente no contato via rádio no momento que se codifica, tendo como objetivo torná-lo decifrável nas ocorrências. No entanto 20% relatam que a autenticidade do grupo deve-se não ao fator comunicação, mais a qualidade e a relevância dos serviços prestados a sociedade, e que apenas existe uma linguagem técnica como característica do meio com relação a materiais e a procedimentos, por exemplo, extricação – linguagem técnica usada para retirar vítima presa em ferragem; canivete – linguagem técnica usada para resgate de vitima afogada; bomba armar - linguagem utilizada no combate a incêndio, entre outras, mas, a oralidade em geral não é técnica e 8% não souberam informar.

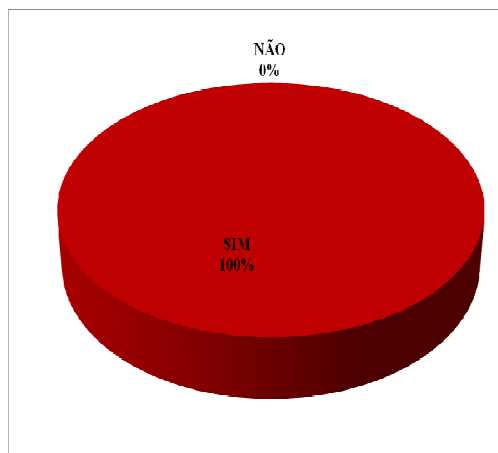
Gráfico 05 – Diferença entre Organização Militar e Civil



Fonte: Pesquisa de campo, julho a setembro de 2010.

Em relação ao que diferencia uma organização militar de uma organização civil, 64% dos militares respondem que a diferença é resultante dos pilares disciplina e hierarquia, pois, nas organizações militares segue-se um escalão hierárquico e a hierarquia deve ser cumprida, a exemplo citam-se os cumprimentos militares, a continência é um gesto que caracteriza o respeito aos superiores. A disciplina modela não somente a conduta pessoal mais a profissional, assiduidade, pontualidade e boa apresentação pessoal são requisitos indispensáveis nas instituições militares. Outra característica importante que a distingue das demais é a padronização dos uniformes que deve ser usado conforme preceitua o regulamento, tem uniformes que são usados no serviço diário e os que são usados em ocasiões especiais (formatura, eventos, solenidades, etc.). Porém 24% dos militares atribuem esta diferença aos códigos e regulamentos, por que devem agir de acordo com as regras, com as normas, pedir autorização para tudo, até para sair da cidade, isto faz parte de um sistema que se baseia em punir o militar, reprimindo-o sempre que possível e 12% atribuem esta diferença aos níveis de rigor e responsabilidade que são empregados nas relações hierárquicas e na execução das tarefas operacionais e administrativas. Deve-se ter compromisso e comprometimento com o trabalho, com a instituição, a organização que trabalha desta forma se diferencia das demais.

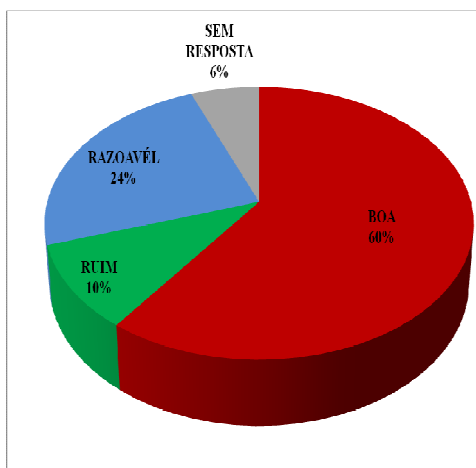
Gráfico 06 – Identificar Postos e Graduações



Fonte: Pesquisa de campo, julho a setembro de 2010.

O gráfico 06 demonstra que 100% dos entrevistados afirmam que ao ingressar no militarismo, todos são instruídos para saber identificar os postos e graduações dos militares, justamente para que a hierarquia e a disciplina sejam cumpridas e para que a comunicação seja feita segundo a escala hierárquica que é característica do grupo.

Gráfico 07 – A comunicação na relação abordagem militar e sociedade



Fonte: Pesquisa de campo, julho a setembro de 2010.

Sabe-se que a interação entre os militares e a comunidade é importante porque viabiliza o atendimento, sendo o meio necessário para receber informações, reclamações, elogios, de ambas as partes, visto que nem o militar deve afastar-se da sociedade e nem ela dele, pois ele necessita dela para existir e ela dele para garantir que os deveres, obrigações e direitos dela permaneçam. Contudo, percebe-se que esta comunicação ainda gera implicações e de acordo com a situação a linguagem na abordagem militar varia e isto é um fator que

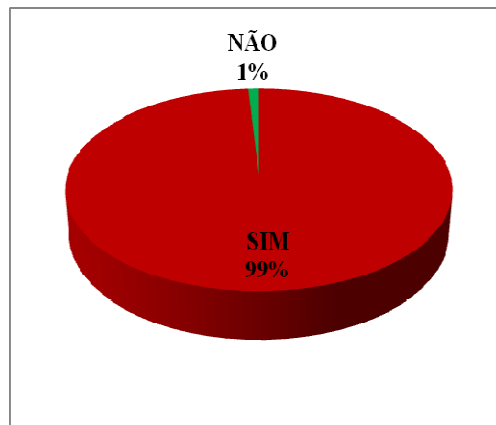
distancia a simpatia pelos militares. Com relação a essa abordagem e seus efeitos com a sociedade, 60% dos entrevistados a conceituam como boa. Durante algum tempo a comunicação militar criou um distanciamento da organização com a sociedade. Porém, acredita-se que tal distância vem diminuindo, pois o vocabulário mais simples, utilizado de forma pacífica e humilde, além de conquistar o respeito da população, criará um vínculo de confiança, reduzindo esse distanciamento e melhorando a comunicação.

Destaca-se também no gráfico acima que 24% vêem a comunicação de maneira razoável, pois a sociedade ainda encara a abordagem como repressão e isso dificulta a interação com certos indivíduos, talvez porque a atividade em determinados momentos deve ser autoritária e mesmo com cursos de humanização e com maior contato com a sociedade, o militarismo é e continuará sendo uma instituição isolada, repreensiva, que puni e isto causa medo, outros 6% não a conceituaram e 10% a consideram ruim, alguns militares agem diferentes do que suas forças pregam, ostentam de forma abusiva suas credenciais, a fim de causar certo impacto e a população generaliza o erro de um membro da organização punindo todos com indiferença afastando-se das instituições.

4.2.2 - Formulários aplicados aos civis.

Os gráficos seguintes abordam sobre a receptividade da comunicação militar com a sociedade, enumerados na seqüência de 08 a 20 mostram os dados empíricos resultantes dos formulários aplicados a população civil, o que resultou nas análises abaixo:

Gráfico 08 – A comunicação como fator de socialização



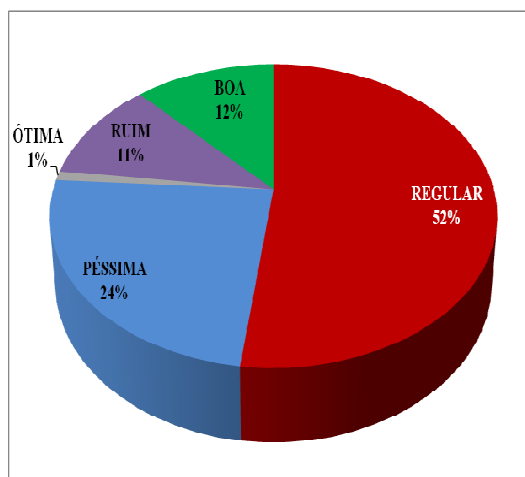
Fonte: Pesquisa de campo, julho a setembro de 2010.

Observando as respostas ao item que aborda sobre a importância da comunicação como fator de socialização, 99% dos entrevistados de forma positiva respondem que em qualquer área de atuação a comunicação é elemento essencial; não é a única forma de socializar, mas é um dos fenômenos mais importantes de socialização, por que além de permitir o desenvolvimento da linguagem e do pensamento das pessoas inseridas no meio social, ela, também permite o acesso ao sistema de ações, objetos e normas de determinado território.

Acredita-se que nos diversos ambientes que estamos inseridos seja instituição religiosa, organizacional, familiar, escolar, etc., todas têm suas regras e normas que só poderão ser conhecidas por meio da comunicação. Outros a compreendem como fator histórico fundamental para o convívio em sociedade. Sem a comunicação não haveria evolução, a humanidade teria permanecido primitiva, pois ao desenvolver a linguagem nos diferenciamos dos animais; como ser pensante o homem condiciona-se a agir de acordo com as regras morais.

Neste contexto pode-se inferir que a comunicação quebra barreiras, por desmitificar as imposições sociais, realçando nos indivíduos o senso crítico que lhes permite distinguir entre o certo e o errado, usando a linguagem como o meio mais rápido para transparecer suas necessidades, suas perspectivas e suas idéias e anseios.

Gráfico 09 – Comunicação em órgãos públicos

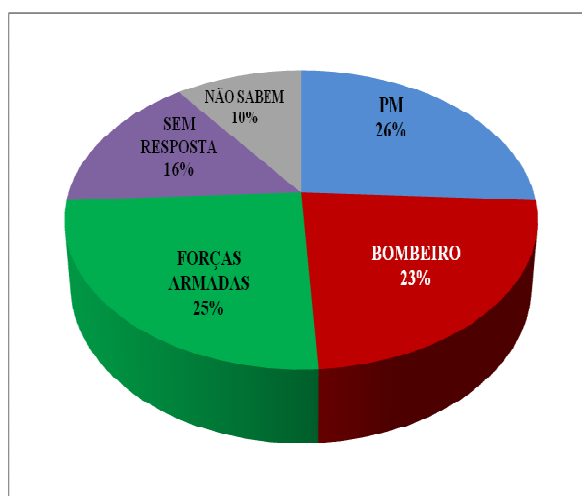


Fonte: Pesquisa de campo, julho a setembro de 2010.

De acordo com o gráfico constata-se que 52% dos entrevistados consideram a comunicação nos órgãos públicos regular, 24% a consideram péssima e 11% ruim. Embora

exista exceções, nesta coleta de dados, ficou comprovado que para a maioria dos entrevistados a comunicação em órgãos públicos ainda se apresenta com alto grau de deficiência. Acredita-se que essa insatisfação deve-se a falta de interesse por parte de alguns funcionários em buscar conhecer no mínimo as atividades desenvolvidas no órgão ou no setor em qual atuam, visto que é notável as divergências de informações fornecidas pelos servidores, pois percebe-se nestes profissionais certa desmotivação com o serviço, o que contribui para o mau atendimento, fazendo-os agir de forma negligente, ou seja, contrária ao que preceitua as instituições da qual fazem parte. Em contra partida 12% consideram a comunicação boa, tendo em vista que com o passar do tempo e o avanço das tecnologias a comunicação nestes órgãos tornou-se rápida pelo fato de haver investimento em cursos para capacitar e desenvolver habilidades comunicativas voltadas para atendimento de qualidade e apenas 1% dos entrevistados acredita na excelência da comunicação nos órgãos públicos e afirmam estarem satisfeitos com o atendimento recebido.

Gráfico 10 – Instituições militares conhecidas

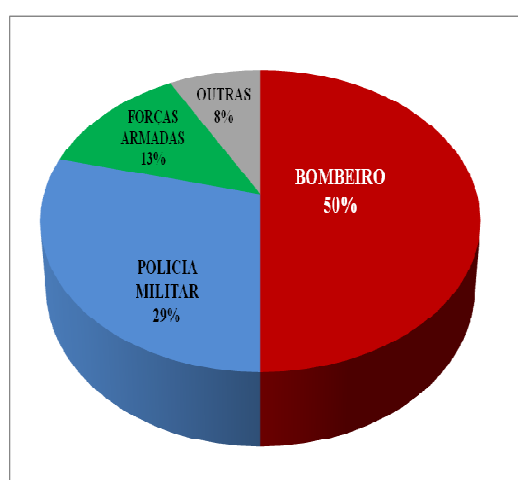


Fonte: Pesquisa de campo, julho a setembro de 2010.

Sabe-se que as instituições militares dividem-se em forças armadas (Marinha, Exército, Aeronáutica) e forças auxiliares (Corpo de Bombeiros e Polícia Militar). Ao questionar os entrevistados sobre o item que fala sobre o conhecimento de tais instituições, observou-se que 26% das pessoas afirmam conhecer a Polícia Militar, outros 23% o Corpo de Bombeiros, 25% conhecem as instituições das Forças Armadas. Isso se dá pelo fato de terem contato de alguma forma com militares, seja no ambiente familiar ou no ciclo de amizades, ou por terem necessitados dos serviços, ou ainda por meio de comunicação de massa (rádio,

televisão, internet). Por outro lado 10% dos entrevistados afirmaram conhecer as instituições militares, porém ao analisar as respostas observou-se que as instituições citadas não eram militares, entende-se por isso que muitos não conseguem ou não sabem distinguir instituições militares de civis, encaixa-se nessa porcentagem respostas como: Policia civil, Empresa Municipal de Transportes Urbanos (EMTU) e Guarda Municipal, além de 16% não responder a questão.

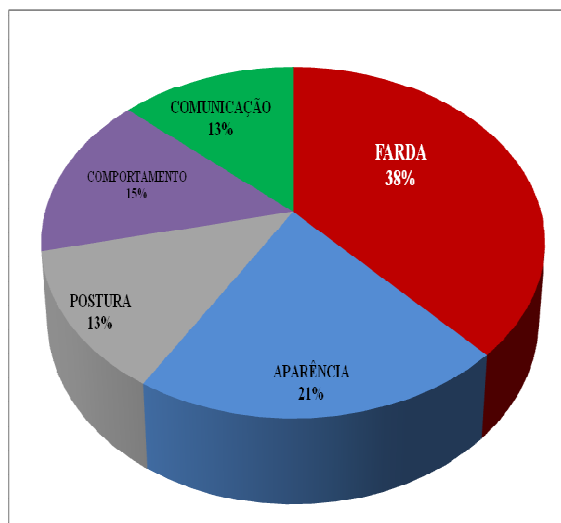
Gráfico 11 – Instituições Militares mais acessíveis



Fonte: Pesquisa de campo, julho a setembro de 2010

Considerando a acessibilidade as instituições militares, nota-se que os entrevistados consideram como mais acessível à instituição Bombeiro militar que aparece no gráfico acima com 50% das respostas. Acredita-se que isso se deve ao fato de trabalharem de forma não repressiva e sim de proteção a vida e o patrimônio e o bem estar do cidadão, com ações que beneficiam a sociedade, tais como: salvamento, combate a incêndio, atendimento de emergência e pré-hospital e defesa civil. A Policia Militar por trabalhar mantendo a ordem social, fiscaliza, aborda e de acordo com a situação age de forma ríspida, armados produzem medo, isto, causa receio em aproximar-se dos militares, distanciando a população, visto que apenas 29% dos entrevistados a consideram acessível e 13% o exército, por ser uma força nacional de defesa da pátria e por participar de ações internacionais não atua de forma tão presente com a população local e ainda, acredita-se que por não saber diferenciar instituições militares de civis 8% dos entrevistados consideram como militares os Policiais civis e guardas municipais, isso, deu-se também ao fato de os mesmos trabalharem de forma a contribuir pra a segurança pública e manutenção da ordem.

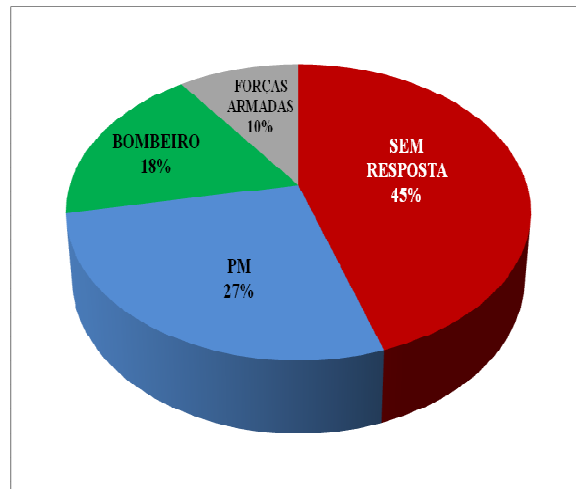
Gráfico 12 – Identificação Militar



Fonte: Pesquisa de campo, julho a setembro de 2010

No que diz respeito ao gráfico 11, ao verificar como os militares são reconhecidos pela sociedade, nota-se que 38% os reconhecem facilmente quando estão fardados, 21% os identificam pela aparência (cabelo baixo, sem barba); 15% pelo comportamento, além de 13% os reconhecerem pela postura ou pela comunicação oral. Acredita-se que de um modo geral, são facilmente reconhecidos pelo fato de adotarem comportamento típico das instituições militares, o que os tornam diferentes de um cidadão civil, pois ainda no curso de formação, o militar incorpora valores de obediência, lealdade, integridade, civismo e sobre tudo a ser disciplinado mesmo não estando em serviço, ou seja, o militar segue normas e estritos princípios hierárquicos que condicionam toda a sua vida pessoal e profissional. Dessa forma, o rigor e a disciplina da instituição transparecem em cada movimento.

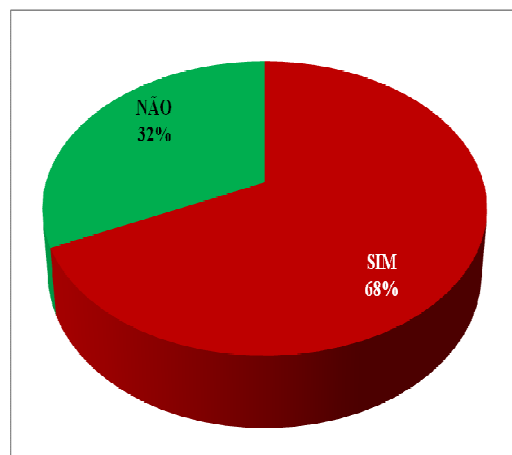
Gráfico 13 – Comunicação com militar



Fonte: Pesquisa de campo, julho a setembro de 2010

Ao analisar o gráfico 13 percebe-se que 45% não buscaram informação com nenhum militar, dos que necessitaram 10% comunicaram-se com os militares do exército. Nota-se que 27% dos entrevistados obtiveram alguma informação com policiais militares pelo fato de estarem mais presentes na comunidade, realizando trabalho mais abrangente, atuam em órgão público, no trânsito, em frente de escola, nos parques, nas praças, no serviço de rua, etc. Ou seja, estão em maior quantidade o que difere dos bombeiros com 18%, pois estes, apesar de atuar em diversas áreas e alguns órgãos públicos, só saem do quartel quando solicitados para atender alguma ocorrência, geralmente envolvendo risco de morte, sendo mais fácil pedir informação aos Pm's.

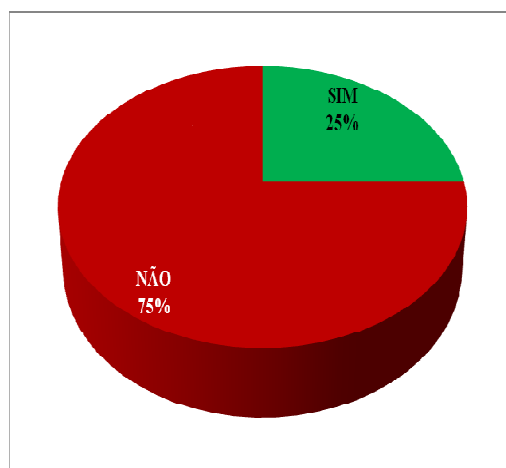
Gráfico 14 – Comunicação satisfatória



Fonte: Pesquisa de campo, julho a setembro de 2010

Como apoio a questão anterior, no que diz respeito à comunicação percebida pelos entrevistados em seu grau de satisfação, obtêm-se 68% de respostas positivas, afirmando que receberam informações atendendo suas expectativas contra 32% de respostas negativas, pois estes não se sentiram satisfeitos com a informação fornecida pelo militar.

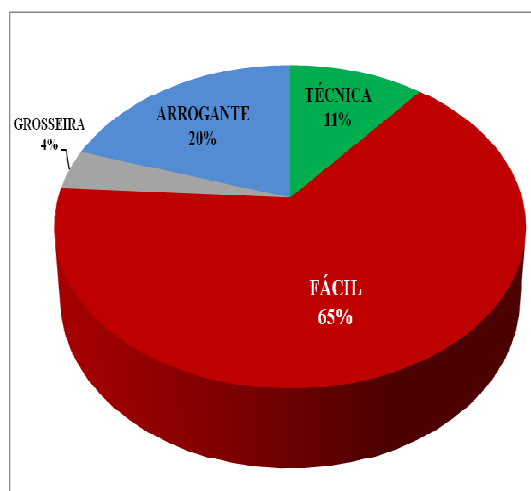
Gráfico 15 – Possibilidade de constrangimento por meio da abordagem (comunicação)



Fonte: Pesquisa de campo, julho a setembro de 2010

Complementando a análise dos gráficos anteriores, ainda sobre a comunicação, neste caso, do constrangimento em buscá-la junto ao militar, o gráfico 08 demonstra que 25% dos entrevistados sentem-se constrangido em buscar informação porque julgam os militares afastados da sociedade, além de considerá-los arrogantes, autoritários, repassam “ar” de superioridade. Acredita-se que pela postura séria que assumem fazem transparecer aversão a qualquer interação com a sociedade, mais, certa postura faz parte da atividade desenvolvida. Contudo, 75% dos entrevistados relatam não sentir-se constrangido em falar ou buscar informação com os militares, por acreditarem que o militar é servidor público, portanto é uma de suas atribuições auxiliar e informar a população, além de desenvolver as atividades inerentes de sua profissão.

Gráfico 16 – Receptividade comunicativa



Fonte: Pesquisa de campo, julho a setembro de 2010

Com 65% de respostas positiva o gráfico acima demonstra que ao pedir informação ao militar, a mesma foi percebida pela maioria como uma linguagem de fácil entendimento, 20% de forma arrogante, 11% percebeu a linguagem técnica demais e 4% a definem como grosseira.

Gráfico 17 – Comunicação distinta

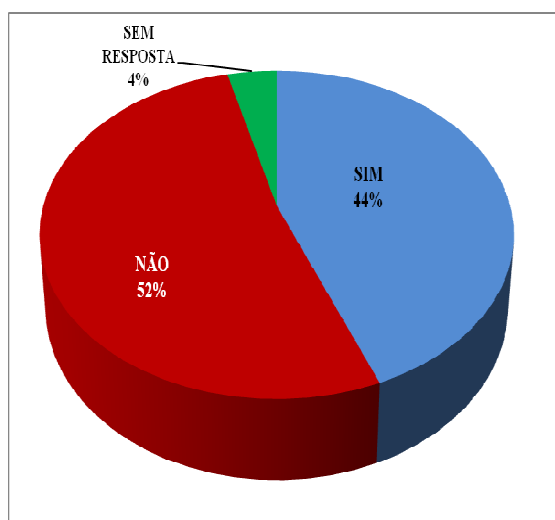


Fonte: Pesquisa de campo, julho a setembro de 2010

Sabe-se que as instituições militares utilizam-se de uma linguagem rica em códigos verbais e não verbais que a diferem da comunicação civil, ao questionar sobre a necessidade da comunicação militar ser distinta da comunicação civil, 44% dos entrevistados afirmam que ela é necessária, pois em situação de combate, eles devem ter uma linguagem

própria para que não sejam entendidos pelos adversários, é uma característica própria dos militares. Contudo, para 56% esta comunicação não deve ser diferenciada, por acreditarem não haver o princípio da comunicação militar x civil: o entendimento, e isso afastam ainda mais o militar da sociedade.

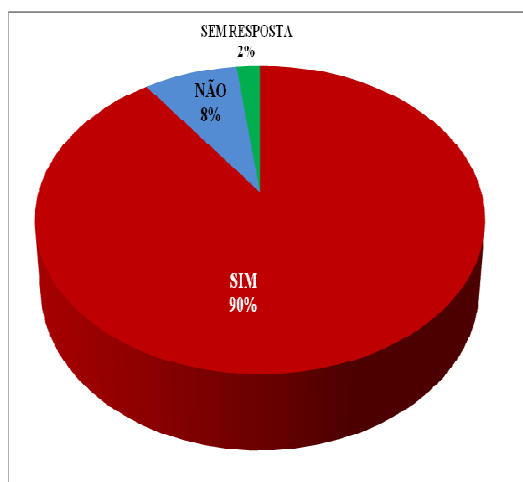
Gráfico 18 – Relação comunicativa



Fonte: Pesquisa de campo, julho a setembro de 2010

Ao questionar sobre a relação comunicacional do militar com a sociedade, observou-se que 44% dos entrevistados afirmam que a relação do militar com a sociedade é boa, vem melhorando com o tempo, eles trabalham para a sociedade, e esta depende deles para assegurar seus direitos e manter a ordem, por isso sociedade e militares se complementam. Por outro lado, 52% não consideram que os militares tenham uma boa relação comunicacional com a sociedade, atribui-se a isso a utilização de termos técnicos demais, o uso da farda e arrogância que deixam transparecer em sua abordagem, e 4% não responderam.

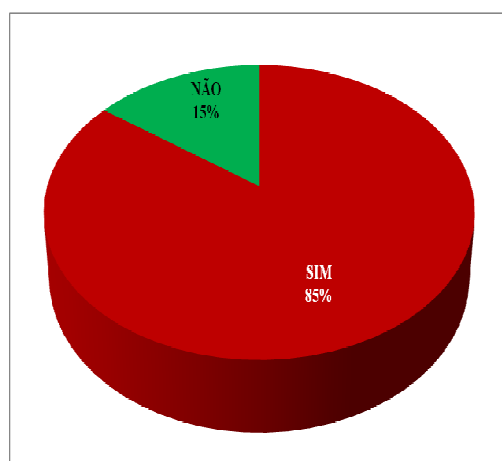
Gráfico 19 – Integração social



Fonte: Pesquisa de campo, julho a setembro de 2010

A importância da integração social entre militares e sociedade é para 90% dos entrevistados necessária, visto que a relação deve ser de forma positiva sem constrangimento por parte da população, pois é necessário unir ambos, os militares são responsáveis pela segurança ou ainda que a interação desmistificaria o pensamento de que o militar encontra-se muito distante da comunidade civil. Enquanto que 8% não consideram importante esta interação, contudo, não argumentaram a resposta.

Gráfico 20 – Projetos sociais



Fonte: Pesquisa de campo, julho a setembro de 2010

As instituições militares desenvolvem alguns projetos sociais, em sua maioria, voltada para crianças e jovens. Em relação ao seu desenvolvimento e efeito na sociedade, o gráfico 20 demonstra que 85% acreditam que estes projetos promovem uma interação efetiva

com a comunidade pelo fato de combater de forma preventiva a criminalidade, transmitem aos jovens e crianças valores éticos e morais, disciplinando-os, e isto, proporcionará outra visão futura, além de diminuir o distanciamento entre ambos.

4.3 Considerações Sobre a Pesquisa:

Diante das informações obtidas, pode-se comprovar que os militares são profissionais que possuem inúmeras competências e como qualquer servidor público, trabalham para a sociedade. Exercem atividades de suma importância pelo serviço que desenvolvem, porém tais atividades são distintas se compararmos o serviço entre Polícia Militar e Corpo de Bombeiros. Os trabalhos desenvolvidos por estes profissionais exigem além de preparo físico e mental, técnicas que contribuirá para que o serviço seja desenvolvido com qualidade e agilidade. Ambos trabalham para proporcionar segurança social, coibir ações, prevenir e informar. No entanto, os Policiais militares têm uma atividade mais repressiva, combatem a criminalidade, devem preservar a ordem pública e o serviço exige certo rigor. A comunicação que se estabelece na abordagem varia de acordo com a situação e nem sempre é pacífica, pois, a sociedade é composta por indivíduos de boa e má índole, alguns já conhecidos pelos militares. A autoridade imbuída aos militares causa repulsão, pois, a postura no ato de comunicar é séria e a sociedade não entende que certos procedimentos devem ser realizados com rigidez, baseados de forma a cumprir os requisitos do padrão militar, entre eles, a impessoalidade nas ocorrências.

Os bombeiros têm uma maior aceitação pela sociedade, acredita-se que a diferença está no tipo de atividade que desenvolvem, em especial, resgate de vítimas, combate incêndio e transporte de urgência, estas atividades por não serem repressivas contribui para que a população simpatize com os militares. Contudo, a abordagem assim como os Policiais Militares, nem sempre é pacífica, pois certos indivíduos insatisfeitos, na maioria das vezes, essa insatisfação dá pelo tempo de espera no atendimento, acaba dificultando as relações comunicativas. É necessário consenso de ambos os lados, pois, toda ação requer uma reação e o bom relacionamento com a sociedade exige reciprocidade de atos, se tratados com educação e respeito retribuirão da mesma forma.

Percebe-se que a comunicação na abordagem militar produzirá implicações ou perspectivas. Deve-se considerar que o militarismo são instituições disciplinares e produzem

certo controle sobre o comportamento do indivíduo, e isso causa um efeito de repulsão, como também de aproximação, tendo em vista que as instituições militares pelo seu poder de punir inibem atos que abonem a segurança da sociedade. Assim nos fala Foucault (2008, p. 176):

“A polícia como instituição, foi realmente organizada sob a forma de um aparelho de estado, o tipo de poder que exerce, os mecanismos que põe em funcionamento e os elementos aos quais se aplicam são específicos [...] o poder policial deve-se exercer ‘sobre tudo’, a massa dos acontecimentos, das ações, dos comportamentos, das opiniões – ‘tudo o que acontece’, o objeto da polícia são essas coisas de todo instante”.

Então, independente das atividades desenvolvidas pelas instituições, a interação entre eles e a sociedade é requisito importante para aumentar a segurança social, por isso, a comunicação deve ocorrer com respeito de ambos os lados, sendo impessoal, sem beneficiar ou prejudicar alguém obedecendo à padronização do serviço, compatível com a classe social e peculiaridade de cada cidadão. Neste contexto, analisando as respostas dos militares e civis, observou-se que a comunicação na abordagem militar deve ocorrer de forma simples, clara e objetiva com respeito ao próximo para que a pessoa, ao ser abordada, possa entender e contribuir com o serviço.

Desta forma, é importante para os profissionais militares relacionar-se bem com a sociedade, isto proporcionará que o trabalho seja mais produtivo e harmonioso. Logo, o poder da comunicação requer habilidade para ouvir e saber falar de forma apropriada, pois, é por meio do respeito mútuo que a comunicação é garantida, sendo ela um processo mutualístico por envolver várias fases: interação, socialização, transmissão e produção de conhecimento, manifestação de sentimento, é importante por permitir a interação entre as diversas sociedades, contribuindo para o crescimento social, econômico, político e cultural.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Não há sociedade sem comunicação e sem dúvida, ela é uma ferramenta importante em todas as atividades que desenvolvemos. Nossas relações são construídas por meio do processo comunicativo, seja na estrutura familiar, na escola, no trabalho, na igreja, em todas as organizações das quais estamos inseridos a comunicação exerce o poder de intercambiar informações, socializar conhecimentos, experiências, idéias e sentimentos. Ao longo da história o homem sempre buscou interagir com seu semelhante o que propiciou uma maior integração social, organizando os indivíduos em sociedade. A interação resultante das relações cotidianas fez com que os indivíduos praticassem os códigos comunicativos, seja através da fala, da escrita, de gestos ou sons, desenhos e simbologias ambos carregados de significados que contribuíram para o desenvolvimento do processo comunicativo.

Como participantes de grupos sociais somos condicionados a verbalizar a linguagem de acordo com o ambiente a que se destina, isto porque na sociedade desenvolvemos vários papéis (de pai, de mãe, de filho, de amigo, de chefe, de subordinado, de profissional, etc..) o que determinará os vocabulários linguísticos que usaremos. Assim acontece nas linguagens das profissões, seja no grupo da engenharia, da medicina, dos juristas, dos professores, dos jornalistas ou dos militares, o que falam ou escrevem relaciona-se com as atividades que o grupo desenvolve e certas expressões utilizadas são específicas restringindo sua compreensão aos membros que deles participam. Assim, os militares, sendo nosso referencial de estudo, apresentam uma comunicação distinta, que envolve inúmeras formas de expressão que conserva e caracteriza o ambiente social onde estão inseridos e que liga os indivíduos a certos tipos de enunciação.

De acordo com o que foi pesquisado confirma-se que a comunicação apresenta uma relação peculiar com abordagem militar na medida em que se utiliza de códigos, gestos, equipamentos de comunicação, regulamentos, e outros, que tem efeitos diferenciados para a sociedade e para os membros das organizações militares. Desde o momento em que ingressam nas instituições, os militares por meio de normas e regulamentos passam a conhecer os códigos comunicativos do grupo que além de modelar a linguagem cotidiana, também disciplina o comportamento profissional e pessoal, tendo em vista que a base do militarismo são os pilares hierarquia e disciplina que obriga, modela e transmite valores morais e sociais que serão incorporados por eles.

Orientados para ter um bom relacionamento com a sociedade, colocando em prática o respeito, a urbanidade e a educação, percebe-se que os militares ainda encontram dificuldades em relacionar-se com a população, pois, ainda se percebe certo receio comunicativo. Ao analisar as respostas dos civis ficou claro que certa aversão aos militares deve-se pela forma arrogante e autoritária que utilizam quando abordam as pessoas. Os militares respondem que todo procedimento de abordagem tem sido padronizado tendo em vista a segurança do policial, da comunidade e daquele que esta sendo abordado.

Apesar de muitas vezes a abordagem parecer ríspida diante da visão social, a padronização desses procedimentos é aprovada e disciplinada por portaria do comandante geral, porém, alguns militares tentam de forma abusiva impor respeito, abusam de suas credenciais e a população associa características de um indivíduo que agiu com arrogância a todos os outros, o que conseqüentemente é ruim porque todos ficam com uma imagem deturpada, o que não é verdade, existem militares que possuem personalidades difíceis, agem de forma contrária do que suas instituições pregam, mas não se pode generalizar que todos são assim.

As organizações militares são rigorosas, suas normas, seus códigos, por vezes rígidos, coagem os indivíduos à moderação de seus comportamentos. O militarismo pune, reprime, coage, exerce sobre os indivíduos um poder que condiciona a conduta social e isto também é um fator que distancia os indivíduos e que compromete a comunicação. Assim podemos dizer que a relação que se estabelece com os militares, apesar de nos últimos anos ter melhorado, ainda apresenta barreiras comunicativas que precisam ser desmistificadas. Pelas atividades que exercem os militares para melhor desempenharem suas funções precisam ter bom relacionamento com a sociedade e pelo anseio de sentirem-se mais seguros e terem seus direitos garantidos no ambiente social a população deve contribuir informando, prevenindo-se, por isso é necessário quebrar as barreiras de rejeição existentes entre eles, e isso só acontecerá por meio do processo comunicativo.

Para tanto, embora existam situações específicas em que a comunicação militar exija caráter técnico, bem como o uso de jargões, códigos e gírias militares, a linguagem utilizada nas abordagens deve ser clara e objetiva para que haja necessariamente o entendimento entre sociedade civil e militar. Desta forma durante a análise da coleta de dados, percebemos que a presença de projetos sociais desenvolvidos por militares tornou-se um fator de aproximação entre eles e a comunidade. Essa interação é visível pelo fato de que os projetos sociais promovem uma integração mais efetiva com a população, pois, tais projetos têm por finalidade retirar crianças e jovens da área de risco social, uma dessas maneiras é

através da prática esportiva que disponibiliza saúde, lazer, educação e simultaneamente mantém os adolescentes longe da violência, das drogas e da criminalidade.

A partir deste contexto analisado consideramos que o desenvolvimento e a manutenção dos projetos sociais (Bombeiro cidadão, Bombeiro na escola, Cidadão Mirim, Peixinho Voadores e Copa Falcão Sub 15, etc.) desenvolvidos pelos militares do Corpo de Bombeiros e Polícia Militar contribuem de forma positiva para a imagem da instituição, e também para conhecermos de que modo as corporações militares estão comprometidas com a política social do estado, e isso demonstra confiança, credibilidade e prestígio da instituição militar junto à comunidade, provocando assim o estreitamento das relações entre sociedade civil e militar.

Durante a execução de nosso trabalho podemos concluir que a comunicação é de importância primordial tanto para o bom relacionamento na vida pessoal, como na vida profissional e que as falhas ocorridas no princípio básico deste ato, leva a ocorrência de fatores que interferem no crescimento e aperfeiçoamento do processo comunicativo, por isso, independente do ambiente a que se destina a ordem é comunicar-se com respeito, tornando o ambiente social mais produtivo e harmonioso, onde as pessoas através da linguagem sintam prazer de socializar conhecimentos, informações, criando um ambiente de confiança mútua, pois a comunicação é o grande instrumento de trabalho, seja ela entre pessoas, entre empresas, envolvendo empresas e pessoas ou entre empresas e a comunidade, sendo assim todos se falam e a interação torna-se intensificada.

Consideramos que o presente trabalho é de considerável relevância, não somente para o campo acadêmico, mas também para a sociedade e para os militares, pois serve como contraponto a análise das implicações comunicativas, pois acreditamos ser de fundamental importância para o grupo militar receber retroação a respeito do desempenho de suas funções e de como a sociedade absorve a linguagem nas abordagens militares. Este trabalho aborda uma questão pouco retratada, pois a comunicação militar quase não é divulgada em razão de o militarismo ser uma organização disciplinar, rigorosa, restrita e que prima pela descrição. Tratar sobre este assunto é sem dúvida um ato inovador, poderá ser utilizado até mesmo para quem pretende estudar e aprofundar-se no questionamento, ou ainda pela própria corporação militar que poderá utilizá-lo como referencial para solucionar as falhas que ainda existem na relação comunicativa com a sociedade.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ABAURRE, M. Luiza. **Português – ensino médio**. São Paulo: Moderna, 1999.

ANDRADE, M. Lúcia; AQUINO, Zilda G. O; FÁVERO, L. Lopes. **Oralidade e escrita: perspectivas para o ensino de língua materna**. 6ª Ed. São Paulo: Moderna, 2007.

BORDENAVE, Juan E. Díaz. **O que é comunicação**. 25ª Ed. São Paulo: Brasiliense, 2001.

BRASIL. Projeto de Lei Complementar nº 005 de 25 de junho de 2010. Dispõe sobre o Estatuto dos Militares do Estado do Amapá da Constituição Federal e dá outras providências. Assembléia Legislativa do Estado do Amapá. Macapá, 2010.

CAMPOS, Theresa C. de Góes. **Primórdios da comunicação humana**. Disponível em: <[HTTP://www.arteculturaneuws.com](http://www.arteculturaneuws.com), acesso em 19. jan. 2010.

CORPO DE BOMBEIROS DA POLICIA MILITAR DO ESTADO DE SÃO PAULO. **Manual de comunicações operacionais**. 1ª Ed. Vol 13. São Paulo, 2006.

COTRIM, Gilberto. **História global: Brasil e Geral**. 8ª Ed. São Paulo: Saraiva, 1995.

ESTADO MAIOR DO EXÉRCITO BRASILEIRO. **Manual de campanha C 22-5 ordem unida**. 3ª Ed. Rio de Janeiro: 2000.

FERNANDES, Francisco; LUFT, Celso Pedro; GUIMARÃES, E. Marques. **Dicionário brasileiro globo**. 49ª Ed. São Paulo: Globo, 1998.

FOUCAULT, Michel. **A ordem do discurso**. 5ª Ed. São Paulo: Loyola, 1996.

_____. **As palavras e as coisas: Uma arqueologia das ciências humanas**. 8ª Ed. São Paulo: Martins Fontes, 2002.

_____. **Vigiar e punir: História da violência nas prisões**. 35ª Ed. Rio de Janeiro: Vozes, 2008.

GIL, A. Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4ª Ed. São Paulo: Atlas, 2002.

GNERRE, Maurizio. **Linguagem, escrita e poder**. 3ª Ed. São Paulo: Martins Fontes, 2003.

KRISTEVA, Júlia. **História da linguagem**. 70ª Ed. Lisboa – Portugal: Signos, 2000.

MARTINS, D. Silveira; ZILBERKNOP, L. Scliar. **Português instrumental**. 24ª Ed. Porto Alegre: Sagra Luzzatto, 2003.

MATTOSO, Joaquim C. Jr. **Manual de expressão oral e escrita**. 19ª Ed. Rio de Janeiro: Vozes, 2000.

MINISTÉRIO DE GUERRA DO EXÉRCITO BRASILEIRO. **Instruções gerais para a correspondência, as publicações e os atos administrativos no âmbito do exército**: Portaria n.º 041 de 18 de fevereiro de 2002.

OLIVEIRA, Ana T. Pinto de. **Minimanual compacto de redação e estilo: teoria e prática**. São Paulo: Rideel, 1999.

PERLES, J. Batista. **Comunicação: conceitos, fundamentos e história**. Disponível em: <[HTTP://www.bocc.ubi.pt](http://www.bocc.ubi.pt). Acesso em: 15. 12. 2009.

POLICIA MILITAR DO ESTADO DE SÃO PAULO. **M-16-PM – Manual de codificação de ocorrências**. São Paulo: 2003.

PRESIDÊNCIA DA REPÚBLICA. CASA CIVIL. **Manual de redação da presidência da república**. 2ª Ed. Brasília, 2002

REYZÁBAL, M. Victória. **A comunicação oral e sua didática**. São Paulo: Edusc, 1999.

REGULAMENTO DE UNIFORMES DO CORPO DE BOMBEIROS MILITAR DO AMAPÁ. 2ª Ed. Macapá, 2008.

REGULAMENTO DE CONTINÊNCIAS, HONRAS, SINAIS DE RESPEITO E CERIMONIAL MILITAR DAS FORÇAS ARMADAS. Decreto n.º. 2.243 - de 3 de junho de 1997.

REGULAMENTO INTERNO E DOS SERVIÇOS GERAIS – R-1 (RISG). Ministério da Defesa. Exército Brasileiro.

SANTOS, R. Elísio. **As teorias da comunicação:** da fala à internet. 2. ed. São Paulo: Paulinas, 2008.

SILVA, Maria J. Paes. **Comunicação tem remédio:** A comunicação nas relações interpessoais em saúde. 5ª Ed. São Paulo: Loyola, 2007.

SITE GIGANTE. Disponível em: www.gigante.com.br/escrita hieroglífica.jpg

TERRA, Ernani; NICOLAU. J. **Português de olho no mundo do trabalho.** São Paulo: Scipione, 2008.

APÊNDICES

Instrumentos utilizados na coleta de dados

APÊNDICE I – Formulário aplicado aos militares.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO AMAPÁ
PRÓ-REITORIA DE ENSINO E GRADUAÇÃO
CURSO BACHARELADO EM SECRETARIADO EXECUTIVO
PESQUISA DE CAMPO – TCC

“O PODER DA COMUNICAÇÃO:
A RELAÇÃO DA COMUNICAÇÃO NA ABORDAGEM MILITAR”

Entrevistado: _____ idade: _____

Profissão: _____ Data: ___/___/___

1) A comunicação é um dos fatores mais importantes no desempenho do seu trabalho?

() sim () não

Justifique a resposta:

2) A capacidade de comunicar-se é relevante e necessária nas atividades que você desenvolve, na instituição. Para quê?

() Para ter um bom relacionamento interno e com a sociedade.

() nas ocorrências, pois a abordagem deve ser clara e precisa.

() Para expressar-me bem, devido a área que atuo.

Justifique a resposta:

3) O militarismo tem uma comunicação peculiar que caracteriza o ambiente social onde estão inseridos?

() sim () não

Justifique a resposta:

4) Pode-se dizer que a comunicação utilizada nos meios militares é uma linguagem técnica que determina a autenticidade do grupo?

() sim () não

Justifique a resposta:

5) Cite exemplos de uma linguagem técnica que constantemente é usado entre os militares.

Vocábulo	Significado

6) Além da linguagem técnica, os militares no decorrer do cotidiano acabam adquirindo algumas expressões: “gírias”, “frases corriqueiras”, “jargões militares” que é comum entre o grupo?

() sim () não

Cite exemplos:

Vocábulo	Significado

7) Pra você o que diferencia e caracteriza uma organização militar de uma organização civil?

R: _____

8) Ao ingressar no serviço militar você é instruído para identificar e distinguir visualmente os postos e graduações dos militares fardados?

() sim () não

porque?

9) Identifique as imagens abaixo com seus respectivos escalões hierárquicos.





10) Como você conceitua a comunicação na relação abordagem militar e sociedade?

R: _____

Declaro que li as perguntas supracitadas e autorizo a divulgação destas informações neste trabalho de conclusão de curso.

Entrevistado

APÊNDICE II – Formulário aplicado aos civis.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO AMAPÁ
PRÓ-REITORIA DE ENSINO E GRADUAÇÃO
CURSO BACHARELADO EM SECRETARIADO EXECUTIVO
PESQUISA DE CAMPO – TCC

“O PODER DA COMUNICAÇÃO:
A RELAÇÃO DA COMUNICAÇÃO NA ABORDAGEM MILITAR”

Idade: _____ Sexo: _____ Profissão: _____

Data: ___/___/___

1) A comunicação é um dos fenômenos mais importantes de socialização?

() sim () não

Justifique sua resposta: _____

2) Que conceito você dá para a comunicação em órgãos públicos?

() boa () ruim () ótima () regular () péssima

3) Você conhece alguma instituição militar?

() sim () não

Qual (is)? _____

4) Das instituições militares que você conhece qual você considera a mais acessível?

() Corpo de Bombeiros () Polícia Militar
() Forças armadas (Exército/Marinha/Aeronáutica) () outros _____

5) Como você reconhece se o indivíduo é militar ou não? (pode marcar mais de uma opção)

() Pela farda () pela postura () pela comunicação oral
() pela aparência () pelo comportamento

6) Você já buscou informação com algum militar?

() sim de qual instituição? _____
() não

7) Essa comunicação foi satisfatória?

() sim () não

porque? _____

8) Você se sente constrangido em buscar informação com algum militar?

() sim () não Porque? _____

9) A comunicação utilizada pelo militar foi percebida por você de que forma?
() técnica demais () de fácil entendimento () Grosseira () arrogante

10) Você consegue compreender alguns códigos lingüísticos utilizados pelos militares?
Quais?
() sim () não () um pouco

VOCÁBULO	SIGNIFICADO

11) Você acha necessário a comunicação militar ser diferente da comunicação civil?
() sim () não

Justifique sua resposta:

12) Você consegue reconhecer as graduações (cabo, sargento, tenente, capitão,...) militares de que forma?
() pelas simbologias () pelas abreviações () pelas insígnias

13) Você acha que os militares tem uma boa relação comunicacional com a sociedade?
() sim () não
porquê? _____

14) Você considera importante a integração social entre comunidade e militares? Por que?
() sim () não
Justifique a resposta: _____

15) Você acredita que os projetos sociais que são desenvolvidos pelos militares funcionam como uma forma de interação efetiva com a comunidade?
() sim () não
Justifique a resposta:
