

1.

“Quem não  
escreve bem...  
perde o trem!”

## A HISTÓRIA DO GERENTE APRESSADO

Certa vez, um apressado gerente de uma grande empresa precisava ir ao Rio de Janeiro para tratar de alguns negócios urgentes. Como tivesse muito medo de viajar de avião, enviou o seguinte e-mail para sua recém-contratada secretária:

Maria: devo ir ao Rio amanhã sem falta.  
Quero que você me **reserve**, um lugar,  
**à noite**, no trem das 8 para o Rio.

Sabe, leitor, o que aconteceu?

O gerente, simplesmente, perdeu o trem!

Por quê? Bem, acontece que Maria, a nova secretária, ao ler o e-mail, franziu a testa e, com uma cara desanimada e cheia de dúvidas, ficou pensando, pensando... até que, finalmente, decidiu: foi, à noite, à estação ferroviária e reservou um lugar, para o dia seguinte, no trem das 8h da manhã. Cumprida a tarefa, Maria foi para casa, com um sorriso nos lábios e muita alegria na alma, contente por ter resolvido bem o primeiro problema em seu novo trabalho. Mas... a sua alegria ia durar pouco! Ao chegar ao trabalho, no dia seguinte, a dedicada secretária teve a estranha impressão de estar vendo um fantasma diante de si: lá estava o gerente, tranquilo, fumando o seu perfumado cachimbo e assinando papéis, em meio a lentas e gostosas baforadas. Passado o primeiro susto, a perplexa Maria balbuciou:

- O senhor... ainda por aqui?
- Então, o que é que você acha? Onde é que eu deveria estar? – resmungou maquinalmente o gerente, enquanto, sem levantar a cabeça, continuava assinando papéis e cachimbando.
- Mas... mas... o senhor não ia para o Rio hoje?
- Ia, não... eu vou para o Rio hoje. Hoje à noite, não é mesmo? Não lhe pedi, ontem, para comprar uma passagem no trem das 8 de hoje à noite? Pois então... – continuou o gerente, falando entre os dentes, mordendo o cachimbo, com a cabeça enfiada nos papéis.

Atônita, a secretária, como fulminada por um raio, desabou na cadeira, diante de sua mesa de trabalho. Depois, pouco a pouco, foi recobrando os sentidos e recuperando as cores do rosto, ao mesmo tempo que ia disfarçando o mal-estar, arrumando papéis e limpando caprichosamente a mesa com um pano úmido.

- Então, Maria, tudo certo com o trem das 8, hoje à noite, não é mesmo? – insistiu o gerente, mordendo o cachimbo.
- Oi? – retrucou a secretária, aparentemente calma.
- Estou perguntando a você: tudo certo com o trem do Rio? – retomou o já intrigado gerente, levantando a cabeça e encarando a enigmática moça.
- Oi?
- *Oi, oi, oi*, que mania de *oi* é essa! Você não pode responder direito, como gente? Afinal, cadê a passagem? – gritou o agora irritado gerente, que já não mais cachimbava.
- Passagem? Mas... que passagem? O senhor só pediu para reservar um lugar... Ah! já ia esquecendo: olhe, o senhor não leve a mal, por favor, mas... *reservar* se escreve com *s* e não com *z*... – explicou Maria, com um ar de professora, sorrindo e piscando muito os olhos.
- Escute aqui, moça: não preciso de suas lições! Sei muito bem como as palavras são escritas! Seus comentários são perfeitamente dispensáveis. Aliás... essa história de *reservar* com *s* ou com *z* não me “refresca” nada, agora! O que eu quero simplesmente é a minha passagem para o Rio, poxa! Pode ser?

- Não, infelizmente, não pode ser, porque... *reservar um lugar* é uma coisa e *comprar uma passagem* já é outra bem diferente...

Foi então que o gerente esmurrou a mesa e berrou a ple-nos pulmões:

- Cheeeeeega, pelo amor de Deus! Isso já está viran-do uma palhaçada! Olhe aqui, mocinha: ontem, eu mandei um e-mail, pedindo para você me comprar uma passagem para o Rio, *no trem das 8, de hoje à noite!* Foi só isso que eu pedi. Tá claro? Mais claro do que isso daí... é impossível!

Imperturbável, retrucou a valente secretária:

- Não, *seu* gerente, não está nada claro! O senhor está completamente enganado! Não foi nada disso que o senhor escreveu! Não acredita? Pois veja aqui o e-mail! Veja o que o senhor escreveu aí! Leia, por fa-vor! Olhe aqui: o senhor me pede para reservar... – *reservar* é com *s*, o senhor sabe, né? – Então, conti-nuando: o senhor me pede para reservar um lugar, *à noite...* – olhe aqui; *seu* gerente, veja bem, o senhor até colocou em negrito as palavras *reserve* e *à noite*, certo? – Bom, continuando: o senhor me pede, aqui no e-mail, para reservar, *à noite*, um lugar no trem das 8 para o Rio, tá? E como o senhor deveria viajar no dia seguinte, então eu fiz exatamente, veja bem, *exatamente* o que o senhor mandou: fui à estação, *à noite*, e pedi uma reserva, para o dia seguinte, no

trem das 8 da manhã para o Rio. Era só o senhor chegar hoje lá, na estação, um pouquinho antes das 8, comprar a passagem, entrar no trem, pegar o seu lugarzinho bem gostoso, no meio do vagão, ao lado da janela e... pronto! Fechava os olhos, dava uma boa cochilada e... de repente... o senhor acordava de cara para aquela lindeza de paisagem, o Corcovado, as praias... ai, aquilo é bom demais!

De pé, boquiaberto, pálido, o gerente deixou o cachimbo cair sobre os papéis espalhados na mesa.

- Eh, espere aí, que cara é essa, *seu* gerente? O que é que o senhor tem? Não está passando bem? Quer que eu chame um médico?
- Médico... coisa nenhuma! Você vai é comprar essa passagem agora, já, no trem das 8 da noite para o Rio! Já, ouviu? Antes que eu faça um estrago por aqui!

Mais que depressa, a secretária saltou sobre o telefone e ligou para a estação. Esforço inútil: o trem da noite estava lotado.

Desta vez, foi o gerente que desabou na cadeira, a cabeça entre as mãos, chorando convulsivamente e lamentando-se:

- Meu Deus do céu, que mal eu fiz pra sofrer assim? Onde foi que eu errei? Me explique, Maria, por favor, eu lhe suplico: será que eu escrevo tão mal assim? Meu e-mail está tão claro, tão simples... eu só pedi uma passagem no trem das 8 para o Rio e veja o que você me aprontou! Agora, eu vou perder um

dos nossos melhores clientes lá no Rio! O que é que vou fazer, você pode me explicar? Eu não entendo, francamente, eu não entendo: todo mundo na firma já está cansado de saber que eu não gosto de viajar de avião, que eu só viajo de trem noturno, que sempre me reservam uma cabina com leito, que eu adoro viajar em cabina com leito... poxa, mas onde foi que eu errei?

Cautelosa, a secretária aproximou-se do gerente, devagarinho, e, pouco a pouco, com jeito, começou a afagar a sua cabeça, enquanto explicava maternalmente:

- Calma, não chore, não fique triste assim. Vou mostrar direitinho onde foi que o senhor errou. Calminha. Não chore, não, tá? Veja, *seu* gerente, eu não sabia que o senhor só gostava de viajar de trem, e ainda mais de trem noturno, em cabina com leito. No e-mail, o senhor não disse nada disso.

Aos soluços, o gerente ainda tentava argumentar:

- Mas será que era preciso dizer mais alguma coisa? Estava tudo tão claro, tão óbvio na minha cabeça... será que a sua cabeça é assim tão diferente da minha, que você não é capaz de entender uma ideia tão simples?
- Bem, já que o senhor perguntou, então eu explico: olhe, *seu* gerente, a nossa cabeça é muito diferente, sim, é claro! Aliás, não existem duas cabeças iguais neste mundo: o senhor tem certas ideias na sua cabe-

ça, eu tenho outras, o vizinho da sala ao lado já tem outras bem diferentes, e assim por diante. Se a pessoa não explicar direito o que é que ela quer, ninguém vai adivinhar, porque os pensamentos não estão grudados na testa da gente, eles estão dentro da nossa cabeça e nós temos de saber colocar para fora essas ideias. O senhor, por exemplo, queria que eu comprasse uma passagem para o Rio de Janeiro, no trem das 8 da noite, cabina com leito, não é mesmo? Mas acontece que o senhor não conseguiu passar essa ideia para a minha cabeça, porque, pelo seu e-mail, eu entendi outra coisa, completamente diferente da que o senhor tinha na cabeça. Quer ver? Vamos começar por este trecho:

"[...] me *rezerve*, um lugar, *à noite* [...]"

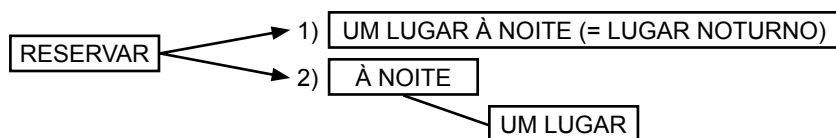
Bem, o senhor já sabe que *reservar* é com *s*, mas deixe pra lá, não é isso que importa agora. Há erros mais graves aqui. Em primeiro lugar, se o senhor queria que eu *comprasse* uma passagem, o certo, então, era escrever: "compre uma passagem" ou "providencie uma passagem"! Segundo problema: o senhor não fala em *cabina com leito*, mas em *lugar*; ora, *lugar* é uma palavra que pode significar muita coisa ao mesmo tempo: pode ser uma poltrona de 1ª ou de 2ª classe, no meio ou na ponta do vagão, do lado da janela ou do corredor, e pode ser até uma cabina com leito! Terceira falha, e esta é de sintaxe...

- De sinta... de sintaxe? E eu vou lá me lembrar das regras dessa maldita análise lógica?
- Não, *seu* gerente, sintaxe não trata só de análise lógica... sintaxe é a parte da gramática que cuida da



ordem e das relações das palavras na frase, das relações entre as frases, períodos etc. Estou falando bonito, não é? É que eu ando estudando seriamente a língua portuguesa, com um professor muito inteligente (e muito simpático também!)... Aliás, é obrigação minha saber corretamente o português, senão pra que serve a secretária? Ah, sim, como ia dizendo, a sintaxe do seu recado está bem ruim. Se o senhor observar bem o trecho “[...] me *reserve*, um lugar, à noite [...]” – acho que o senhor não aguenta mais, não? –, bem, como eu dizia, se o senhor observar bem esse trecho, vai ver que a ordem das palavras e, principalmente, a posição das vírgulas dão um duplo sentido à frase. O senhor duvida? Então, veja bem: como há uma primeira vírgula, separando a forma verbal *reserve* do objeto direto *lugar*, e como há uma segunda vírgula logo depois de *lugar*, o leitor do e-mail pode juntar *reserve* com *à noite* e pensar que, em vez de *reservar um lugar noturno*, o senhor, como autor do e-mail, mandou *reservar à noite um lugar*... entendeu, *seu* gerente? Xi... parece que o senhor não está entendendo nada, ou, então, não gostou da minha explicação, não é mesmo? Pode até ser que eu tenha sido meio confusa, mas... vou fazer um esqueminha aqui no papel, pra ficar mais claro o que expliquei...

Diante do gerente ainda em prantos, a zelosa secretária traçou algumas linhas, escreveu algo e depois exibiu o seguinte esquema:



- Entendeu agora, *seu* gerente? A frase tem dois sentidos. Minha cabeça foi pelo segundo sentido: por isso é que eu fui à noite, à estação, para reservar o lugar do senhor. Ah, e uma última falha ainda, para terminar. Me diga uma coisa, *seu* gerente! Se o seu trem era o das 8 da noite, por que é que o senhor não escreveu logo: *trem das 20 h*? O senhor não acha que muita confusão poderia ter sido evitada? Portanto, concluindo: com um e-mail assim, com tantas falhas de sintaxe, de pontuação, de vocabulário e até de ortografia, eu nunca ia poder adivinhar as ideias que o senhor tinha na cabeça!

Enxugando as lágrimas e assoando ruidosamente o nariz, o gerente encarou a secretária com um ar quase infantil e perguntou, com a maior inocência:

- Mas, então, Maria, como é que eu deveria ter escrito esse e-mail, afinal?
- Ora, é muito simples. O senhor podia ter escrito assim... ih! Espere um pouquinho... eu queria comentar um pequeno problema. É o seguinte: quando a gente escreve *10 horas*, *20 horas* etc., é preciso colocar a abreviatura correta da palavra *horas*, isto é: *h*, como manda a gramática, certo? Bom, agora vou mostrar como é que acho que o senhor deveria ter escrito o e-mail:

“Maria: compre, para mim, uma passagem, em cabina com leito, no trem das 20h de amanhã (quarta-feira), para o Rio de Janeiro.”

Esse é um e-mail claro. Aí, eu faria exatamente o que o senhor estava querendo.

- É só isso, Maria? Terminou a lição?
- Quem sou eu pra ensinar pro senhor! Mas, já que o senhor perguntou, eu preciso ser bem honesta: não terminou ainda, não! Falta só uma coisinha... agora, eu só digo se o senhor não ficar bravo...
- O que é, Maria, o que é que está faltando ainda, poxa?
- Bom, eu achei, *seu* gerente, eu achei que o e-mail estava um pouco seco. Da próxima vez, se o senhor quiser me deixar bem contente, o senhor poderia colocar um *por favor* ou um *muito obrigado*, sabe, alguma palavrinha assim, só pra me agradar. A gente faz o serviço com mais boa vontade. Quer ver como ficaria mais bonito? Veja, *seu* gerente:

“Maria: por favor, providencie, para mim, uma passagem, em cabina com leito, no trem das 20h de amanhã (quarta-feira), para o Rio de Janeiro. Muito obrigado.”

- É, tudo muito bonito, muito claro... mas, agora, não adianta mais nada... eu já perdi o trem e, pior ainda, perdi o cliente... – murmurou o gerente, enfiando novamente a cabeça entre as mãos.

- Como não adianta nada? Adianta, sim, senhor! O senhor perdeu o trem, perdeu o cliente, porém... porém... aprendeu uma boa lição. Como dizia o meu pai, lá no interior, onde a gente morava: “Quem não escreve bem... perde o trem!” – proclamou a vitoriosa Maria.

A história termina por aqui. Não sabemos se o gerente aprendeu a lição de sua prestimosa secretária. Mas você e eu, caro leitor, podemos tirar muitos ensinamentos deste caso tão... “dramático”. Parece ter ficado claro que, se não escrevermos bem, perderemos não só o trem, mas uma porção de outras coisas bem preciosas. Cabe, então, antes de mais nada, esclarecer uma questão básica: o que é *escrever bem*?

É o que veremos no capítulo seguinte.