

WÂNIA TEREZINHA LADEIRA

**CARTAS DE PEDIDO DE INFORMAÇÃO TÉCNICA:  
ANÁLISE DAS RELAÇÕES INTERDISCURSIVAS  
ENTRE UNIVERSIDADE E SOCIEDADE**

Tese apresentada à Universidade Federal de Viçosa, como parte das exigências do Programa de Pós-Graduação em Extensão Rural, para obtenção do título de “Magister Scientiae”.

VIÇOSA  
MINAS GERAIS - BRASIL  
FEVEREIRO - 2001

WÂNIA TEREZINHA LADEIRA

**CARTAS DE PEDIDO DE INFORMAÇÃO TÉCNICA:  
ANÁLISE DAS RELAÇÕES INTERDISCURSIVAS  
ENTRE UNIVERSIDADE E SOCIEDADE**

Tese apresentada à Universidade Federal de Viçosa, como parte das exigências do Programa de Pós-Graduação em Extensão Rural, para obtenção do título de “Magister Scientiae”.

APROVADA: 15 de fevereiro de 2000.

---

Jefferson Boechat Soares

---

Sonia Bittencourt Silveira

---

France Maria Gontijo Coelho

---

José Benedito Pinho  
(Conselheiro)

---

Alice Inês de Oliveira e Silva  
(Orientadora)

## AGRADECIMENTO

À minha flor de orientadora, Alice Inês de Oliveira e Silva.

À minha fada-madrinha, Sônia Bittencourt Silveira, que, com a varinha de condão de seus conhecimentos, possibilitou a concretização deste trabalho.

À Professora France Maria Gontijo Coelho, que, desde a fase de projeto, contribuiu para a conclusão deste estudo.

Ao Professor Jefferson Boechat Soares, pelas suas valiosas sugestões.

À Professora Maria de Fátima Lopes, pelos seus úteis conselhos e indicações bibliográficas.

Ao Professor José Benedito Pinho, pelas boas sugestões e correções.

Ao Professor Norberto Muniz, pelos preciosos conhecimentos de metodologia da pesquisa.

À Professora Rosana Rodrigues Henriger, que me apresentou à etnometodologia.

Ao Professor Joseph Ildefonso de Araújo, que me introduziu nos caminhos da Sociolinguística.

Ao Fábio, pelas impressões, pelos gráficos, pela tolerância ao estresse pré e durante tese, e, sobretudo, pela companhia, que transformou essa árdua tarefa em algo mais suave.

Aos meus colegas de mestrado em Extensão Rural.

Às minhas amigas de república Ângela e Ivaneide.

Aos funcionários do setor de difusão de tecnologia da UFV: Portugal e Luísa.

À minha família, pela confiança, pelo apoio e pelo incentivo.

À Professora Maria Carmem, do Departamento de Letras da UFV, pela disponibilidade no empréstimo de livros utilizados neste trabalho.

Aos professores do Departamento de Letras da UFV e do mestrado de Extensão Rural que contribuíram para a minha formação acadêmica.

Ao CNPq, pelo financiamento.

## BIOGRAFIA

WÂNIA TEREZINHA LADEIRA, filha de Osvaldo Alves Ladeira e Maria Assunção Ladeira, natural de Coimbra-MG, nascida em 17 de janeiro de 1973, ingressou no curso de Letras da UFV em 1991, concluindo-o em julho de 1995. Ainda no período de graduação, iniciou seus estudos de sociolingüística como bolsista de iniciação científica do projeto: “*Cartas lexicais e glossário popular-técnico e técnico-popular das microrregiões de Cataguases, Ponte Nova e Ubá-MG*”.

Em 1996, iniciou seus estudos no Programa de Pós-Graduação em Extensão Rural, nível mestrado, na área de Sociolingüística Interacional, analisando a interação comunicativa entre universidade e sociedade através de cartas de pedido de informação técnica. Atualmente estuda no programa de doutoramento em Lingüística e Língua Portuguesa da PUC-RJ.

## CONTEÚDO

	Página
EXTRATO .....	x
ABSTRACT .....	xii
1. INTRODUÇÃO .....	1
1.1. Bases ideológicas dos textos de informação técnica .....	3
1.2. Caracterização da interação em estudo .....	9
2. REFERENCIAL TEÓRICO .....	13
2.1. Comunicação, interação e linguagem .....	13
2.1.1. Linguagem e ideologia .....	18
2.2. Etnometodologia e análise da conversação: a linguagem como fator de construção das interações sociais .....	21
2.2.1. A análise da conversação .....	24
2.2.2. Estrutura organizacional das conversações cotidianas .....	25
2.2.2.1. Pré-seqüências .....	27

	Página
2.2.2.2. Organização de preferência .....	28
2.3. Teoria dos atos de fala .....	29
2.4. Goffman: a interação como um ritual de preservação de faces .....	34
2.4.1. Elaboração de face .....	35
3. METODOLOGIA .....	44
3.1. Caracterização da área de estudo .....	45
3.2. Etnografia da fala .....	48
3.3. Análise da conversação no estudo de cartas .....	50
3.4. Descrição do processo de distribuição de informação .....	51
3.5. Coleta de dados .....	54
4. EXPRESSÕES DE ABERTURA E DE FECHAMENTO: DEFINIÇÃO DO TIPO DE RELAÇÃO ESTABELECIDADA .....	57
4.1. Informações contidas na abertura .....	57
4.1.1. A identificação do interlocutor através das diversas formas de abertura .....	59
4.1.1.1. Alinhamento pessoal .....	59
4.1.1.2. Alinhamento impessoal .....	61
4.2. Formas de fechamento e pré-fechamento das cartas .....	61
4.2.1. Pré-fechamento .....	62
4.2.1.1. Ato de agradecimento .....	63
4.2.1.2. Ato de estabelecimento de contrato .....	65
4.2.1.3. Ato de despedida .....	65
4.2.1.4. Ato de pedido de outras publicações .....	66

	Página
4.2.1.5. Ato de elogio .....	66
4.2.1.6. Ato de desculpas .....	67
4.2.2. Fechamento .....	67
4.2.2.1. Ato de despedida .....	68
4.2.2.2. Ato de agradecimento .....	69
4.2.2.3. Ato de desculpa .....	69
<b>5. ESTRATÉGIAS SOCIOLINGÜÍSTICAS DIRIGIDAS A UM ATOR SOCIAL DE PRESTÍGIO: ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DAS SEQÜÊNCIAS DISCURSIVAS DE PEDIDO .....</b>	<b>70</b>
5.1. O ato de pedir .....	71
5.2. A persuasão na interação .....	77
5.3. Tipologia dos pedidos .....	79
5.3.1. Pedidos diretos .....	81
5.3.1.1. Locutor: pessoa física .....	81
5.3.1.2. Locutor: pessoa jurídica .....	82
5.3.2. Pedido direto antecedido de pré-pedidos .....	83
5.3.2.1. Locutor: pessoa física .....	83
5.3.2.1.1. Estratégias de polidez negativa .....	83
5.3.2.1.2. Estratégias de polidez negativa e positiva .....	85
5.3.2.2. Locutor: pessoa jurídica .....	89
5.3.2.2.1. Estratégias de polidez negativa .....	89
5.3.2.2.2. Estratégias de polidez positiva .....	89
5.3.3. Pedidos indiretos .....	90

	Página
5.3.3.1. Locutor: pessoa física .....	90
5.3.3.1.1. Estratégias de polidez positiva .....	90
5.3.3.1.2. Estratégias de polidez negativa .....	92
5.3.3.1.3. Estratégia de polidez positiva e negativa .....	94
5.3.3.2. Pessoa jurídica .....	96
5.3.3.2.1. Estratégias de polidez negativa .....	96
6. FUNÇÕES DISCURSIVAS DOS ATOS ADJUNTOS .....	98
6.1. Confirmação da pré-condição para execução da ação requerida ...	99
6.1.1. Posição do ato adjunto .....	100
6.1.1.1. Antes da seqüência discursiva de pedido .....	100
6.1.1.2. Depois da seqüência discursiva de pedido .....	102
6.2. Comunicação de pagamento do material .....	103
6.3. Apresentação de razões de ordem sentimental .....	105
6.4. Exposição de planejamento de ação a partir da informação .....	105
6.5. Identificação do locutor e apresentação de características pessoais .....	107
6.6. Apresentação de elogios e atos de congratulações dirigidos ao interlocutor .....	108
7. CARTAS DE RETORNO: UMA EXCEÇÃO NA INTERAÇÃO CORTÊS .....	110
7.1. Cartas de comunicação de envio de anexo .....	110
7.1.1. Cartas de agradecimento .....	111
7.1.2. Atos adjuntos das cartas de agradecimento .....	112

	Página
7.2. Cartas de aprovação .....	113
7.3. Cartas de reclamação e de crítica .....	114
8. REFLEXÕES SOBRE A INTERAÇÃO UNIVERSIDADE E SOCIEDADE .....	120
8.1. Deferência e polidez .....	121
8.2. Representação de equipes e a função simbólica da linguagem técnico-científica .....	122
8.3. Autoridade profissional .....	126
8.4. Ciência e tecnologia como um dogma .....	128
9. RESUMO E CONCLUSÕES .....	132
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	139
APÊNDICES .....	146
APÊNDICE A .....	147
APÊNDICE B .....	149
APÊNDICE C .....	152
APÊNDICE D .....	154
APÊNDICE E .....	156
APÊNDICE F .....	165
APÊNDICE G .....	166

## EXTRATO

LADEIRA, Wânia Terezinha, M.S., Universidade Federal de Viçosa, fevereiro de 2001. **Cartas de pedido de informação técnica: análise das relações interdiscursivas entre universidade e sociedade.** Orientadora: Alice Inês de Oliveira e Silva. Conselheiros: José Benedito Pinho e Maria de Fátima Lopes.

Este trabalho investiga a interação comunicativa entre a universidade e o seu público através da análise sociolinguística de cartas de pedido de informação técnica enviadas ao setor de difusão de tecnologia da Universidade Federal de Viçosa e cartas de retorno dessa informação. A base teórica é dada pela teoria dos atos de fala, cujo principal preceito é o de linguagem enquanto forma de ação, pela análise da conversação, de origem etnometodológica e a teoria dramática de Goffman. As estratégias de elaboração de face, utilizadas pelas pessoas que pedem informação técnica e criticam a sua qualidade, são o foco de análise das cartas. Portanto, os conceitos de face e de elaboração de face são fundamentais nesse estudo. O primeiro é definido por Goffman como “valor social positivo que uma pessoa reclama para si, é a imagem do self delineada em termos de atributos sociais aprovados” e a sua elaboração (facework) consiste “nas ações coerentes com a face, ou linha seguida por uma pessoa”. Como

resultado da análise das cartas, observa-se que, embora a interação não seja de alto risco à face dos interlocutores, já que o serviço de difusão de difusão de tecnologia faz parte do papel institucional da universidade, do seu “script”, as estratégias de elaboração de face são marcadas por excesso de indiretividade, de atitudes de deferência e estratégias de polidez, características de um quadro de referência de grande distância social e de poder. Essa análise sugere a presença de um quadro de referência de poder e distância social entre universidade e sociedade.

## ABSTRACT

LADEIRA, Wânia Terezinha, M.S., Universidade Federal de Viçosa, February 2001. **Letters of request for technical information: analysis of interdiscursive relationships between university and society.** Adviser: Alice Inês de Oliveira e Silva. Committee Members: José Benedito Pinho and Maria de Fátima Lopes.

This work investigate the communicative interaction between university and society though the sociolinguistic analysis of letters of request for technical information. The theoretical background is given by the theory of speech acts, conversation analysis and the dramaturgic theory of Ervin Goffman. The focus of the analysis is on *facework strategies* used by people who request and criticize technical information in their letters. By *face* we means the positive social value a person claims for himself by the line others assume he has taken during a particular contact. Face implies patterns of verbal and nonverbal acts by which a person express his/her view of a situation and make judgments about participants, especially himself. By *facework* we means the actions taken by a person to make whatever he thinks necessary to preserve his/her face. In this letter analysis we observed the recurrence of indirectivity, deference, and politeness strategies. These forms of facework are dominant among people placed in asymmetric positions of status and power, despite the faces of the

correspondents are not very threatened, since the technology diffusion service is part of the university “script”. Thus, the analysis suggests the presence of a reference frame of power and social distance between university and society.

## 1. INTRODUÇÃO

Os boletins informativos e as cartas têm sido meios tradicionais de divulgação da Universidade Federal de Viçosa desde 1927, quando ainda era a Escola Superior de Agricultura e Veterinária. Segundo o primeiro anuário da Escola, “as correspondências eram um dos modos mais importantes para a disseminação de conhecimentos agrícolas úteis” dessa época.

Nessa época os professores deveriam responder, por carta, às consultas feitas pelos agricultores sobre os métodos para melhoramento das condições nas fazendas e da vida rural, bem como responder às questões sobre matrícula na escola. A publicação de boletins da imprensa também era encargo dos mesmos. Esses boletins eram constituídos de breves informações a respeito de agricultura prática, ou de natureza mais técnica, assim como outras notícias a respeito da Escola, sendo os mesmos enviados a cidadãos e estabelecimentos julgados interessados nos assuntos publicados, e ainda a jornais do Estado a fim de que eles pudessem divulgar a Escola Superior de Agricultura e Veterinária (BOLETIM TEMPO E MEMÓRIA DA UFV, 1996).

Apesar dos informes técnicos, como são chamados atualmente os primeiros boletins de imprensa, serem tradicionais como meio de divulgação da UFV, somente em 1980 foi criado um setor no qual os funcionários passaram a

responder as cartas através do envio dos boletins técnicos com as informações requeridas.

Essa modalidade de difusão de tecnologia passou pela década de 60, época na qual a responsabilidade social da universidade assumiu tonalidades distintas, período no qual a extensão rural exerceu papel fundamental tanto na assistência social quanto na modernização da agricultura. Conseqüentemente, essa foi uma época de intenso contato e estabelecimento da distinção entre os profissionais leigos e os técnicos da agricultura.

No momento atual, no qual as universidades atravessam grave crise financeira, elas se lançam na luta pela produtividade e abertura à comunidade industrial, de modo que a responsabilidade social das mesmas fica reduzida à cooperação com a indústria, conforme afirma SANTOS (1994). E é nesse contexto que está sendo analisada a interação entre a universidade e o público, mediada pelas cartas enviadas à universidade e pelo informe técnico que responde a essas cartas. No entanto, considera-se a história da Extensão Rural, com suas práticas, de fundamental importância na construção das representações contidas nas cartas a respeito de universidade, do profissional de ciências agrárias e de conhecimento científico.

A importância deste trabalho está, então, em abordar velhas questões a respeito de difusão de tecnologia sob novos “olhares”. O que está sendo definido como “novos olhares” são as teorias interacionistas e sociolinguísticas utilizadas nessa análise de cartas de pedido de informação técnica e de retorno.

Especificando um pouco mais quanto aos preceitos teóricos que são de fundamental importância ao entendimento desse estudo, tem-se como principais conceitos: *face*, valor social, e, *elaboração de face*, movimentos coerentes com a linha, ou *face*, mantida por cada pessoa numa interação (GOFFMAN, 1967). Esses conceitos são identificados e descritos através de estratégias sociolinguísticas contidas nas cartas. A partir de escolhas linguísticas dos locutores das cartas, infere-se qual o tipo de relação que está sendo construída e reconstruída entre a universidade e o seu público, dia-a-dia, por meio dos informes técnicos da UFV. O interesse maior foi compreender muito além do

valor comunicativo desse material informativo, pois não se trata de estudar a recepção dos informes; o mais importante foi revelar o valor simbólico desse material.

Desse modo, este trabalho é constituído de uma parte introdutória que faz um breve histórico da difusão de tecnologia sob uma visão crítica a respeito das distinções criadas nesse processo. O segundo capítulo traça teorias e definições utilizadas no estudo, enquanto o terceiro delimita questões metodológicas e os três capítulos seguintes consistem na análise das cartas, que foram estrutural e funcionalmente divididas.

A análise das cartas de retorno, ou seja, as cartas enviadas após o recebimento do material informativo da Universidade Federal de Viçosa, é feito no sétimo capítulo, no qual pode-se perceber o valor comunicativo dos informes. E, finalmente, o último consiste em avaliar as características gerais das cartas, tendo em vista as representações de universidade, do seu profissional e de conhecimento técnico-científico contidas nas mesmas.

### **1.1. Bases ideológicas dos textos de informação técnica**

Os textos de informação técnica são definidos por estruturas ideológicas próprias do período histórico de modernização da agricultura. Com a industrialização da economia brasileira pós Segunda Guerra, as necessidades de atender à demanda de consumo de alimentos e matérias-primas nos grandes aglomerados demográficos, que se formavam, fizeram-se urgentes. Esse fato exigia da agricultura uma transformação de base nos seus tradicionais métodos de produção, tornando importante a especialização de seus profissionais. A falta de profissionais no final da década de 50 e início de 60 levou vários órgãos, desde o Ministério da Agricultura até os reitores de universidades rurais, à idéia de instituir uma campanha a fim de tornar mais conhecidos os campos de atividades daqueles técnicos. Assim, estimulava-se a procura dos ramos de ensino em ciências agrárias e promovia-se a mobilização e a conjugação de esforços e recursos dispersos, contando com a sistematização de um programa de

concessão de bolsas de estudo. Enfim, reuniam-se todas as instituições interessadas com o intuito de desenvolver a agricultura e “melhorar o padrão de vida das populações rurais”, conforme discurso da época (LIMA et al., 1961).

Com o avanço da industrialização da economia brasileira, a idéia de progresso agrícola e modernização da agricultura brasileira torna-se lugar comum, sendo dever do Estado conduzir as mudanças culturais e tecnológicas capazes de corrigir as disparidades entre o desenvolvimento rural e o urbano. O desenvolvimento urbano requeria quantidades crescentes de alimentos para as populações ocupadas em atividades não-agrícolas. O técnico, então, passa a ser o ator social fundamental para o planejamento e execução dos programas nacionais de desenvolvimento da agricultura. Em relatório do Ministério da Agricultura de 1940, Costa, citado por LIMA et al. (1961:13), observa a convicção de que *“Tudo depende de um corpo de técnicos especializados, capazes de orientar os nossos lavradores com realizações práticas, seguras e racionais”*.

Havia a tendência de melhorar a remuneração dos técnicos a fim de incentivar a juventude a ingressar nas escolas de agronomia e veterinária, pois: *“Somente a ciência e a técnica, a serviço da agricultura, poderiam lograr os objetivos de resolver os problemas de cultivares, doenças e pragas das lavouras brasileiras”* (LIMA et al., 1961:16).

A idéia fundadora dos discursos dessa época situa-se no profissional de Ciências Agrárias como principal agente de mudança do meio rural. Os profissionais de Serviço Social, Economia Doméstica, Agronomia e Veterinária deveriam atuar no sentido de “promover a valorização do homem do campo e o progresso da agricultura,” pois:

*(...) a experiência demonstra que a extensão rural é hábil e eficiente para levar aos agricultores e à coletividade as conquistas da técnica e os conhecimentos gerais de que carecem. Cumpre ampliar esse sistema educativo para motivar o produtor no sentido de emprego de práticas racionais e da obtenção de maiores rendas, procurando-se ao mesmo tempo vencer as resistências advindas de tradições, costumes, apatia, ignorância e incredulidade, de maneira a criar na agricultura uma mentalidade progressista* (Costa, citado por LIMA et al., 1961:17).

Enfatiza-se, assim, o caráter unilateral do discurso difusionista que considera como “práticas racionais” somente as atividades do técnico em

Ciências Agrárias. Perante esse conceito de desenvolvimento foi adotada a concepção de difusão de tecnologia no meio rural formulada por ROGERS e SHOEMAKER (1971), muito difundida a partir dos anos 60, tendo grande impacto sobre as políticas de comunicação e de desenvolvimento. Tal concepção de difusão de tecnologia tem sido muito criticada no decorrer dos anos.

A teoria de Rogers e Shoemaker (1971) é criticada, sobretudo, por privilegiar atitudes e traços de personalidade dos indivíduos que adotam técnicas modernas. Nessa abordagem difusionista, focalizam-se, preferencialmente, os processos de comunicação e de persuasão que podem influir sobre as atitudes e traços de personalidade dos potenciais “adotantes”, em sentido de torná-los favoráveis a inovações. Tais inovações, por sua vez, não são problematizadas, ou seja, não são consideradas em relação com os seus usuários ou com alguma interferência deles (Agarwal, citado por THIOLENT, 1984).

Os conceitos comunicacionais utilizados por ROGERS e SHOEMAKER (1971) são criticados, também, por Maho, citado por THIOLENT (1984) que aponta a inadaptação de tais conceitos, extraídos da pesquisa de opinião e propaganda, à difusão de tecnologia. Nessa abordagem difusionista não se encontra uma problematização adequada da tecnologia no seu contexto social que não seja de caráter meramente opinativo ou persuasivo. Para Maho, citado por THIOLENT (1984), tal noção de inovação é vaga, pois o que é designado como inovação para o pesquisador pode não ser para a população. Não são questionados, ainda, os fenômenos complexos de percepção e de linguagem a respeito das técnicas.

Esse estudo da difusão de inovações é considerado um subconjunto da comunicação em geral, do padrão convencional americano, elaborado para análise dos efeitos dos meios de comunicação, da formação da opinião pública e da propaganda. Critica-se, então, o caráter autoritário e unilateral desse modelo de comunicação que é associado à concepção dos fluxos de informação dirigidos de emissor para receptores. Sendo assim, a difusão de uma inovação é vista semelhantemente à difusão de informação, objetivando a indução dos indivíduos a mudança de atitudes ou comportamentos. Assim, o papel dos líderes de opinião

tem grande importância, já que pode ser analisado como elemento persuasivo. Dessa forma, não há integração da tecnologia com seus aspectos técnicos, econômicos, sociais, culturais e políticos. O difusionismo é, exclusivamente, recepcionista, de maneira que os usuários são receptores de informação a respeito de técnicas que estarão mais ou menos dispostos a aceitá-las (THIOLLENT, 1984).

A definição difusionista de tecnologia concebe o mundo rural distribuído em cinco categorias: inovadores, adotantes, adiantados, maioria adiantada, maioria atrasada e retardatários, dividindo, assim, os indivíduos entre modernos ou adiantados, tradicionais ou atrasados (ROGERS e SHOEMAKER, 1971). É a representação do mundo rural sem classes sociais, no qual o único conflito está na oposição moderno versus tradicional, que, aos poucos, é superada pelos meios de comunicação através da difusão do modernismo. A ideologia da modernização, elaborada para mudar a mentalidade das populações rurais do chamado Terceiro Mundo, promove valores e atitudes positivas em relação à mudança, à tecnologia, à ciência, à racionalidade, ao cosmopolitismo e à empatia. De acordo com essa teoria, tem-se a representação do homem do campo, difundida entre os agentes de modernização (extensionistas, assistentes sociais e comunicadores), fortemente estereotipada e centrada nos preconceitos da classe média urbana. Tal ideologia acompanha as práticas capitalistas no campo, segundo as quais a difusão de técnicas modernas é comercialmente pressionada pelos interesses de grandes empresas industriais, exercidas por intermédio dos meios de comunicação e de diversas formas de assistência técnica (THIOLLENT, 1984).

Em relação à cultura e aos costumes pode-se notar o caráter evolucionista e determinista inerentes a tal teoria, baseada na comparação vertical de costumes. Segundo DAMATTA (1987), o evolucionismo é caracterizado por quatro idéias gerais:

- As sociedades deveriam ser comparadas entre si por meio de seus costumes, colocando-os de forma vertical, distinguindo os mais evoluídos dos menos evoluídos;

- Os costumes têm uma origem, uma substância, uma individualidade e um fim, de modo que as sociedades se desenvolveriam de forma linear, envolvendo sistemas que vão dos mais simples aos mais complexos, inserindo a noção de progresso e de determinação. Assim, essas duas idéias promoveriam o chamado processo civilizatório das sociedades tribais.
- As doutrinas evolucionistas totalizam a realidade humana em torno de fatores determinantes gerais, de maneira que perdem de vista o múltiplo jogo de realidades socialmente elaboradas, que, constantemente, atuam junto ao mundo da consciência, ganhando autonomia específica.
- A diferença na posição evolucionista é reduzida à diferença espacial, dada pela contemporaneidade de formas sociais diferenciadas, dentro de uma unidade temporal postulada, situando as diferenças num eixo temporal exclusivo e anulando todas as possibilidades de pensar e conceber o outro como um igual.

Na perspectiva difusionista, tem-se o que DURHAM (1977) chama de reificação do conceito de cultura e de dinâmica cultural. A cultura passa a ser tratada como uma “variável”, possuindo o mesmo nível de realidade de outras variáveis, como industrialização ou urbanização, criando, assim, obstáculos à mudança, realizando, ainda, diversas outras proezas. A cultura aparece como um fenômeno irracional, e a dinâmica cultural se reduz a um processo destinado a remover os obstáculos representados pela existência de padrões inadequados ao desenvolvimento satisfatório da sociedade.

Segundo DURANTI (1997), essa noção de cultura é identificada com o colonialismo de ordem intelectual, militar e de supremacia política do ocidente sobre o resto do mundo, no qual dicotomias, tais como: “nós” e “eles”, “civilizado” e “primitivo”, “racional” e “irracional”; são mal entendidas e assumidas. Esse conceito etnocêntrico de cultura seria, então, o que os “outros” têm e o que os mantêm diferentes de “nós”, sendo usado para explicar porque os grupos marginalizados não se fundem à sociedade, manifestando-se como legitimador da marginalização desses grupos. No século XIX o conceito de cultura era usado pelos europeus para explicar os costumes dos povos dos territórios que eles conquistavam.

Entretanto, conforme afirma DURHAM (1977), não se pode pensar em cultura como um produto sem a explicação do modo pelo qual é produzida. Dentro dessa nova perspectiva sobre a natureza da dinâmica social, é necessário reexaminar a relação entre ação e representação, assim como a noção de padrão cultural e o conceito de instituição. Dessa maneira, revela-se a noção de cultura partindo do estabelecimento de uma unidade entre ação e representação, sendo que, padrões ou instituições não são simplesmente “valores”, mas ordenações implícitas na ação. Ordenações que englobam aspectos cognitivos e valorativos se constituem de uma lógica própria da conduta real, não podendo ser dissociados da ação à qual dão forma e significado. Cultura conceitua-se, então, como *“processo pelo qual os homens orientam e dão significado às suas ações através de uma manipulação simbólica que é atributo fundamental de toda prática humana”* (DURHAM, 1977:34).

Esse conceito de cultura, defendido por GEERTZ (1978:15), é essencialmente semiótico, pois *“o homem seria um animal amarrado a teias de significados tecidas e analisadas por ele mesmo, não se tratando de uma ciência experimental em busca de leis, mas de uma ciência interpretativa em busca de significados”*.

Tal ponto de vista focaliza a cultura como um produto da interação humana, cujas teias de significados seriam reveladas por processos interpretativos, de modo que diferentes eventos poderiam ser vistos sob diversos aspectos em uma cuidadosa e reflexiva investigação etnográfica, ou, em uma descrição densa.

A definição etnocêntrica de cultura permite esclarecer como a concepção de difusão de tecnologia de ROGERS e SHOEMAKER (1971), no qual os “agentes de mudança” detêm o poder de intermediar o “desenvolvimento” agropecuário, colaborou para a construção de uma face ou uma identidade social de prestígio da universidade e dos seus pesquisadores, autores dos textos de informação técnica, formulados sob bases ideológicas etnocêntricas. Pretende-se, entretanto, analisar as cartas de pedido de informação técnica e de retorno numa

perspectiva de dinâmica cultural, na qual os atores sociais em interação formulam significados e interpretações para as suas ações cotidianas.

## **1.2. Caracterização da interação em estudo**

Não se pode negar que a interação humana, tomada como sinônimo de confronto de expectativas e valores de cunho social, seja problemática. Dentre a diversidade de interações humanas, a que se propõe estudar aqui torna-se mais propícia a desentendimentos, devido à assimetria de tais relações e à impossibilidade de negociação dos desacordos através de contato dialógico face a face.

A assimetria entre técnicos e usuários da ciência e da técnica tem origem aquém da modernização da agricultura brasileira. Segundo THOMAS (1988), o conhecimento popular foi sendo substituído e desprezado pela investigação mais sistematizada dos cientistas ao longo dos tempos, de maneira que, em fins do século XVIII e início do século XIX, os agricultores, que ainda usavam os nomes vulgares e regionais para identificar pragas que atacavam suas colheitas, viram-se incapazes de se comunicarem com os naturalistas que não sabiam a que espécie eles se referiam.

DARNTON (1986), ilustrando com o mapeamento da árvore do conhecimento humano pelos iluministas, reflete sobre a relação entre informação e ideologia sobre a conexão entre conhecimento e poder. Este autor demonstra como as classificações são arbitrárias, significando um exercício de poder, fundado pelos iluministas, que, ao mapearem o universo do saber, reivindicavam para eles um papel heróico como força motora da história.

Esta mesma forma de exercício de poder é verificada por LÈVI-STRAUSS (1976). Ele identifica a recorrência do argumento da inaptidão dos “primitivos” para o pensamento abstrato, sendo tal argumento justificado pela ausência de nomes que designariam coisas abstratas. Desse modo, os “primitivos” só nomeariam o que lhes fosse útil. No entanto, como assegura esse mesmo autor, em todas as línguas, o discurso e a sintaxe fornecem recursos para

suprir as lacunas de vocabulário. Esse apetite de conhecimento, objetivo dado como característica do “pensamento selvagem”, é também característica da ciência moderna, já que nos dois casos o universo é objeto de pensamento e meio de satisfazer necessidades. A questão não é tanto de ordem prática, mas responde às exigências intelectuais de classificação, pois, por intermédio de agrupamentos de coisas e de seres, introduz-se um princípio de ordem no universo. Essa exigência de ordem está na base do pensamento chamado “primitivo”, assim como na base de qualquer pensamento.

Voltando à questão central, graus de acordo ou desacordo advindos desse confronto intercultural determinam grande parte das “sensações” de encontro, ou desencontro, satisfação, ou insatisfação, experimentadas entre diferentes interlocutores. Expressões como “estar em sintonia” ou “falar a mesma língua”, ou não, são avaliações típicas desse confronto entre pessoas de diferentes grupos, culturas e classes sociais. A expressão “falar a mesma linguagem” nos remete à noção de linguagem como “forma de vida”, proposta por Wittgenstein, citado por SIGNORINI (1991), cujas regras de uso são formas de organização social. Pois, como coloca Lèvi-Strauss em entrevista a CHARBONNIER (1989) “todo o problema é de linguagem”, já que ela se manifesta como hábito recebido da tradição externa, sendo instrumento essencial na assimilação da cultura do nosso grupo, enfim, é a manifestação mais perfeita de ordem cultural, formando os sistemas e os diversos códigos.

Entretanto, o que se pode notar no contexto estudado, é que os desacordos comunicacionais, tão próprios da interação humana, não são negociados ou dialogados, já que o sujeito autor dos textos técnicos, aquele que detém o capital escolar, a prova do *saber-dizer*, controla a informação e um certo estilo legítimo de linguagem, persuadindo o seu interlocutor a comprar um bem simbólico: a informação.

Nessa interação entre o detentor de um conhecimento técnico-científico e o usuário desse conhecimento, um aspecto é patente e relevante: o poder simbólico que o detentor do conhecimento exerce sobre toda a sociedade, ou seja, as representações que temos a respeito de conhecimento válido estão ligadas

à ciência. Conceitua-se poder simbólico, segundo BOURDIEU (1989:8), como *“poder invisível o qual só pode ser exercido com cumplicidade daqueles que não querem saber que lhe estão sujeitos ou mesmo que o exercem.”*

Os símbolos, segundo COHEN (1978), são objetos, atos, conceitos ou formas de linguagem que acumulam ambigualmente vários significados, evocando emoções e sentimentos. Estes fazem referência a fenômenos objetivos e coletivos, sendo, portanto, passíveis de observação e verificação, bem como, freqüentemente, manipulados consciente ou inconscientemente por indivíduos ou grupos empenhados na luta pelo poder e por sua manutenção, ou seja, os símbolos podem ser expressivos, mas também instrumentais. Os grupos de interesse manipulam diferentes formas simbólicas e diferentes padrões de comportamento simbólico para articular funções básicas de organização, como diferenciação e comunicação. Um grupo está organizado quando sua organização é racionalmente planejada de forma burocrática e seus objetivos especificados. Afinal, como afirma COHEN (1978), o homem tem duas dimensões: a política e a simbólica.

Partindo da premissa de BOURDIEU (1996) de que poder simbólico é fundamentado na posse de um capital simbólico, e que esse é também “um poder de fazer coisas com palavras”, dentro da tradição da filosofia analítica da linguagem, na qual se considera a fala como uma atitude; infere-se a questão pesquisada: Questiona-se a respeito da natureza dessa interação e qual a prática social que os textos técnicos revelam, já que estes textos padronizados dificilmente satisfariam às demandas de todas as categorias da clientela do serviço de difusão de tecnologia da Universidade Federal de Viçosa. Prática social é entendida como um conjunto de atividades relacionadas umas às outras e orientadas por agentes que possibilitam a transformação de certos objetos em outros (ARRAZOLA e PINTO, s.d.).

Dessa forma, objetiva-se a investigação das estratégias de elaboração de face utilizadas pelas pessoas que pedem informação técnica e criticam um ator social de prestígio nas cartas analisadas, com o intuito de desvelar a prática social inerente a essa atividade de difusão de tecnologia.

Este trabalho torna-se inovador à medida que problematiza o modelo de difusão de tecnologia, ainda existente na Universidade Federal de Viçosa, sob novos parâmetros teóricos, dando subsídios aos atores sociais envolvidos nesse processo comunicativo para refletirem a respeito dessa atividade na universidade.

## 2. REFERENCIAL TEÓRICO

Pretende-se fazer, neste capítulo, uma breve exposição dos principais conceitos e teorias que formam a base do estudo em questão. Algumas considerações a respeito de *comunicação interpessoal, interação social e linguagem*, que são os conceitos mais gerais, são, também, fundamentais e dão direcionamento à pesquisa. Pensando na famosa pergunta de Goffman na sua tentativa de marcar os diversos enquadres de diferentes situações e contextos: “O que é isto que está acontecendo aqui?”, intenciona-se deixar os nossos leitores informados a respeito do que se trata e quais são “os olhares” que estão sendo lançados sobre o objeto de estudo. Dessa forma, apresenta-se a teoria dos atos de fala, a análise da conversação e a teoria de elaboração de face, sobretudo de Goffman.

### 2.1. Comunicação, interação e linguagem

Para demonstrar como estes conceitos estão entrelaçados e são reciprocamente dependentes, inicia-se com o conceito de comunicação de LITTLEJOHN (1982): “*Comunicação é um processo complexo de interação simbólica*”. Através dessa definição, pode-se concluir que comunicação

pressupõe interação e linguagem, sendo esta última nada mais do que um sistema simbólico.<sup>1</sup>

Detalhando cada um desses conceitos, caracteriza-se a comunicação interpessoal ocorrendo, sobretudo, num contexto de interação face-a-face em situações sociais relativamente informais, no qual os interagentes trocam pistas verbais e não-verbais que os permitem formar as suas tipificações recíprocas. Segundo BERGER e LUCKMANN (1985) a interação face-a-face é modelada por tipificações que afetam continuamente as nossas interações, como por exemplo: “ele é um europeu”, um “homem”, um “tipo jovial” e assim por diante... Dessa forma, os encontros da vida cotidiana são típicos em duplo sentido: apreende-se o outro como um tipo e intera-se com ele numa situação típica. A realidade social da vida cotidiana é, portanto, apreendida num contínuo de tipificações que vão se tornando anônimas à medida que se distanciam do “aqui e agora” da situação face a face, de modo que a estrutura social, como elemento essencial da vida cotidiana, seria a soma dessas tipificações e padrões recorrentes de interações estabelecidas.

Segundo LITTLEJOHN (1982), as pessoas empenhadas numa interação face-a-face estabelecem e mantêm uma relação definida por percepções mútuas num processo de interdependência comunicativa, no qual, segundo GOFFMAN (1989), elas se apresentam às outras manobrando impressões. Watzlawick et al., citados por LITTLEJOHN (1982), enfatizam a impossibilidade de se evitar a interação ou comunicação, pois a sua negação já implicaria numa espécie de comunicação ou interação. Dessa forma, toda comunicação teria um aspecto de conteúdo e um de relação, tal que o segundo classificaria o primeiro num tipo de metacomunicação. Sendo assim, os sistemas interacionais são formados de dois

---

<sup>1</sup> Muitos autores fazem distinção entre as diversas formas de representação, como: sinais, símbolos, índice, ícones e signos. Os mais importantes, no estudo em questão, seriam signos e símbolos. O primeiro tem a sua definição diretamente ligada ao sistema lingüístico, tendo como principal característica seu aspecto arbitrário, convencional e sintático, isto é, convencionou-se arbitrariamente que determinada sílaba representa um som ou determinada palavra representa um objeto ou idéia e esses podem ser combinados sintaticamente formando os sistemas lingüísticos. O segundo representaria determinada idéia com um certo grau de sentimentalismo, como por exemplo, a cruz, para os povos cristãos, simboliza o cristianismo. O caráter não sintático do símbolo é também uma diferença marcante. No entanto, não se consideram tais diferenças relevantes para o assunto em questão e por isso o símbolo é tratado aqui simplesmente como um tipo de representação.

ou mais comunicantes num processo constante de definição, redefinição ou negociação da natureza de suas relações. As pessoas fixam para si mesmas certo número de regras de interação que passam a reger comportamentos comunicativos influenciados pelo caráter intencional de nossa consciência, já que, como destaca SEARLE (1983), toda consciência é intencional, e, conseqüentemente, é assim o nosso comportamento comunicativo.

Dentro dessa perspectiva, a vida cotidiana apresenta-se como uma realidade interpretada pelos homens e subjetivamente dotada de sentido para os mesmos, formando um mundo coerente. No entanto, o mundo da vida ordinária não é somente uma realidade tomada como certa pelos membros ordinários da sociedade e subjetivamente dotada de sentido, mas é um mundo que tem origem no pensamento e na ação desses homens comuns que objetivam os processos subjetivos, dando significado e construindo o mundo intersubjetivo do senso comum (BERGER e LUCKMANN, 1985).

É possível objetivar as expressões humanas, já que elas se expressam em produtos da atividade humana e dispõem tanto dos produtores de expressões, quanto dos outros homens, como elementos de um mundo comum. Entretanto, essas objetivações servem, também, de índices mais ou menos duradouros dos processos subjetivos humanos, fazendo com que esses possam se estender além da situação face-a-face na qual eles são apreendidos diretamente (BERGER e LUCKMANN, 1985). Segundo estes mesmos autores, a realidade só seria possível devido a tais objetivações. Assim, as pessoas estão constantemente envolvidas por objetos que “proclamam” as intenções das outras, mesmo que não se saiba exatamente o que um objeto particular está “proclamando”, principalmente se foi produzido por homens que não se conhece bem ou de todo em situação face-a-face. A produção humana de sinais, isto é, de significações, é uma objetivação decisivamente importante. Além desses sinais indicarem a intenção subjetiva de seus produtores, eles são objetivamente exequíveis na realidade comum que essas mesmas pessoas compartilham (BERGER e LUCKMANN, 1985).

Sendo assim, a linguagem da vida cotidiana, como um sistema de sinais, é que fornece as objetivações necessárias e determina a ordem na qual a vida cotidiana ganha sentido. Ela pode tornar objetivo o acúmulo de significados e experiências que pode ser preservado no tempo e transmitido às novas gerações (BERGER e LUCKMANN, 1985). Segundo estes mesmos autores, a linguagem tem origem e encontra sua referência primária na vida cotidiana, referindo-se à realidade experimentada na consciência dominada por motivos pragmáticos partilhados com os outros de maneira supostamente evidente. Dessa forma, a compreensão da linguagem seria essencial para a compreensão da realidade da vida cotidiana.

Por outro lado, a linguagem tem a capacidade de transcender espacial, temporal e socialmente a realidade da vida cotidiana do “aqui e agora”, característica que lhe dá o caráter simbólico, estabelecendo pontes entre diferentes zonas da realidade e integrando-as em uma totalidade dotada de sentido. Símbolo é definido pelos autores em citação como “*qualquer tema significativo que abrange esferas da realidade*”. Assim, a linguagem constrói símbolos altamente abstraídos da experiência diária e os faz retornar como elementos objetivamente reais na vida cotidiana, de maneira que o simbolismo e a linguagem tornam-se componentes essenciais da realidade da vida cotidiana e da apreensão pelo senso comum desta realidade (BERGER e LUCKMANN, 1985).

BAKHTIN (1995) faz algumas considerações sobre lingua(gem) tendo em vista esta mesma dinâmica exteriorização/interiorização que a envolve. A expressão humana, tudo que é formado e determinado de alguma maneira no psiquismo do indivíduo, possui um conteúdo (interior) que se exterioriza objetivamente para outrem ou para si mesmo com a ajuda de algum código de signos exteriores. Desse modo, a atividade mental (conteúdo a exprimir) e a objetivação externa (enunciação) situam-se em território social, sendo que o centro organizador de toda a enunciação, ou, de toda expressão, não é interior, mas exterior, situado no meio social que envolve o indivíduo. Até mesmo a elaboração estilística da enunciação é de natureza sociológica e a própria cadeia

verbal, à qual se reduz a realidade da língua, é social, bem como cada dinâmica de sua evolução. O mundo interior e a reflexão de cada indivíduo têm um “auditório social” próprio que sob sua influência são construídas deduções interiores, motivações, apreciações etc.

Ainda sob os preceitos desse mesmo autor, a atividade mental realiza-se, portanto, em forma de enunciação sob orientação social, tendo em vista as exigências de adaptação ao contexto social imediato de fala, e, acima de tudo, aos interlocutores concretos, já que a palavra deve ser determinada pelo fato de *proceder de alguém* e de *ser dirigida a outrem*, constituindo-se de “ *um produto da interação do locutor e do ouvinte*”. A enunciação seria, então, produto da interação social, quer se trate de um ato de fala determinado pela situação imediata ou por contexto mais amplo. Nessa perspectiva, a função central da linguagem não é a expressão, e sim a comunicação, considerando o par locutor-ouvinte como condição necessária. Nos dizeres de Bakhtin:

*A verdadeira substância da língua não é constituída por um sistema abstrato de formas lingüísticas nem pela enunciação monológica isolada, nem pelo ato psicofisiológico de sua produção, mas pelo fenômeno social da interação verbal, realizada através da enunciação ou das enunciações. A interação verbal constitui assim a realidade fundamental da língua (BAKHTIN, 1995:123).*

No que diz respeito à interação social, os preceitos de Laing, citado por LITTLEJOHN (1982), são úteis para o presente estudo. Segundo Laing, o comportamento comunicativo de um indivíduo é modelado por sua percepção (experiência) da relação com o outro comunicador. Distinguindo experiência (vivência) e comportamento (ações observáveis de outrem), o autor enfatiza o fato de o comportamento ser observável e a experiência não, assim, inferir a experiência do comportamento seria a essência da comunicação. Esse fato é ilustrado através do seguinte exemplo: “*Eu vejo você e você me vê. Eu vivencio você e você me vivencia. Eu vejo o seu comportamento e você vê o meu comportamento. Mas eu nunca vejo, nunca vi e nunca verei a sua vivência de mim*”. Dessa forma, a experiência de uma pessoa é afetada por suas relações com os outros, relações que dependem de como ela percebe ou vivencia o outro, pois

o modo como nos comportamos em relação a uma outra pessoa é função de duas experiências: a experiência da outra pessoa e a experiência da relação.

De acordo com esses preceitos, pode-se inferir a tese de GOFFMAN (1989) na qual ele usa a metáfora do teatro para explicar o mundo social, sugerindo que os atores sociais dramatizam todo o tempo conforme as suas relações e as circunstâncias. Do mesmo modo, BAKHTIN (1995) coloca a questão da escolha lingüística de acordo com a influência da hierarquia nas relações sociais. Pois *“a palavra dirige-se a um interlocutor e variará se se tratar de uma pessoa do mesmo grupo social ou não, se este for inferior ou superior na hierarquia social, se estiver ligada ao locutor por laços sociais mais ou menos estreitos”* (BAKHTIN, 1995:112).

Assim, segundo esse autor, vê-se “a cidade e o mundo” através do prisma do meio social concreto que engloba as pessoas, supondo “um horizonte social” definido e estabelecido, determinando a criação ideológica do grupo social e da época a que se pertence, tendo em vista que as enunciações são produtos da interação de indivíduos socialmente organizados.

### **2.1.1. Linguagem e ideologia**

Essa visão de linguagem enquanto ação, cujas características estão centradas na interação social, revela relações intrínsecas entre o lingüístico e o social na constituição dos significados, já que o percurso que o indivíduo faz da elaboração mental do conteúdo é orientado socialmente. Isso explica a busca pela adaptação ao contexto imediato do ato de fala e dos interlocutores concretos. Dessa forma, ao articular-se o lingüístico e o social, vincula-se linguagem à ideologia, pois, como diz ORLANDI (1996), “não existe sujeito sem ideologia”. Sendo a linguagem um sistema de significação da realidade, o ideológico está no interstício entre o objeto e a representação sígnica desse objeto. É nesse sentido que BAKHTIN (1995) assume que a palavra é signo ideológico por excelência e toda utilização da língua está ligada à evolução ideológica, de modo que não se

pode isolar forma lingüística do seu conteúdo ideológico, já que esse último, por sua vez, não pode ser deduzido das condições do psiquismo individual:

*Cada signo ideológico não é apenas um reflexo, uma sombra da realidade, mas também um fragmento material dessa realidade. Todo fenômeno que funciona como signo ideológico tem uma encarnação material, seja como som, como massa física, como cor, como movimento do corpo ou como outra coisa qualquer. Nesse sentido, a realidade do signo é totalmente objetiva e, portanto, passível de um estudo metodologicamente unitário e objetivo. Um signo é um fenômeno do mundo exterior. O próprio signo e todos os seus efeitos (todas as ações, reações e novos signos que ele gera no meio circundante) aparecem na experiência exterior (BAKHTIN, 1995:33).*

O reconhecimento da dualidade constitutiva da linguagem, ou seja, seu caráter formal, objetivo e, ao mesmo tempo, atravessado por entradas subjetivas e intersubjetivas, provoca um deslocamento dos estudos lingüísticos para o discurso, saindo da dicotomia Saussureana de *langue* e *parole* (BRANDÃO, 1996). Nessa perspectiva dicotômica, o estudo da linguagem é considerado sob dois aspectos distintos: o sistema lingüístico (língua) e o seu desempenho (fala).

A linguagem enquanto discurso, além de instrumento de comunicação, é também uma forma de interação social que se faz através de um modo de produção, fazendo uma analogia com a terminologia marxista. Desse modo, a linguagem não é neutra e sim lugar privilegiado de manifestações de ideologia e poder, pois o processo que a constitui é histórico-social (BRANDÃO, 1996).

O conceito de ideologia é definido e interpretado de diferentes maneiras em diversas perspectivas teóricas, provocando certa dificuldade de definição e fazendo com que alguns analistas de discurso o evitem. Optou-se, portanto, pela tentativa de dar uma visão de algumas linhas teóricas a fim de se chegar a uma mais viável ao presente estudo.

O termo ideologia, criado pelo filósofo Destutt de Tracy em 1810 na obra *Elements de Idéologie*, nasceu como sinônimo da atividade científica que procurava analisar a faculdade de pensar, tratando as idéias “como fenômenos naturais que exprimem a relação do corpo humano enquanto organismo vivo com o meio ambiente”. No entanto, esse termo sofreu sérias modificações desde a sua origem. Para CHAUI (1984:113), por exemplo, a ideologia organiza-se “*como um sistema lógico e coerente de representações (idéias e valores) e de normas ou*

*regras (de conduta) que indicam e prescrevem aos membros da sociedade o que devem pensar, o que devem valorizar, o que devem sentir, o que devem fazer e como devem fazer”.*

O sentido definitivo do termo ideologia deriva dos pensadores Marx e Engels. Eles identificam ideologia com a separação que se faz entre a produção de idéias e as condições sociais e históricas nas quais são produzidas. Assim, a ideologia seria uma forma de dominação, uma visão distorcida da realidade, uma consciência ilusória, que se produz através de mecanismos pelos quais se objetivam as representações da classe dominante como sendo a verdadeira realidade (MARCONDES, 1992). Dentro dessa mesma concepção, Althusser, citado por MCLENNAN et al. (1983), vê ideologia como terreno de reprodução, sendo “os aparelhos ideológicos de Estado destinados a reproduzir as relações de produção”. As superestruturas seriam, então, destinadas a “ajustar” a sociedade às necessidades do capital, a longo prazo.

Já para Gramsci, citado por HALL et al. (1983), a ideologia possui uma identidade complexa e contraditória com a formação social da qual faz parte, de forma que elas não são nem verdadeiras nem falsas, podendo ser coerentes em maior ou menor grau. Ela é vista como “cimento” que aglutina a estrutura (na qual a luta de classe econômica tem lugar) e o domínio das superestruturas complexas.

Como podemos verificar o conceito de ideologia é marcado pelo marxismo, entretanto, é criticado por RICOEUR (1976) que alerta para uma tendência que se faz sentir sob essa influência, partindo de uma análise em termos de classes sociais.

Neste sentido, ZIZEK (1994) com sua definição ampliada de ideologia como antagonismo, numa análise dialética, afina-se com as idéias de Durham quando aproxima o conceito de ideologia ao de cultura. Dessa forma, entende-se como DURHAM (1977:11) que não há separação entre prática social e universo simbólico, entre infra-estrutura e superestrutura, e que seria uma estratégia epistemológica viável o conceito de ideologia *como sistemas simbólicos em sua relação com a reprodução ou transformação das estruturas de dominação. Um*

*sistema ideológico não se caracterizaria por um conteúdo especificamente político dos símbolos que o integram, mas pela organização, num novo sistema de fragmentos de significados retirados dos sistemas culturais os mais diversos.* Esta organização formula uma visão específica da natureza e das relações de poder social e, simultaneamente, organiza as práticas sociais na direção da submissão ou da contestação. Assim, pode-se concluir que ideologia é uma visão de mundo.

## **2.2. Etnometodologia e análise da conversação: a linguagem como fator de construção das interações sociais**

A etnometodologia é uma corrente da sociologia americana surgida na Califórnia nos anos 60, baseada na idéia de que todos nós somos “sociólogos em estado prático”, pois o real seria escrito e descrito pelas pessoas. A linguagem seria, então, de fundamental importância, já que é através dela que se tem a apreensão da realidade e a possibilidade de interação entre as pessoas, exercendo sua função primordial que seria a comunicação. Assim, a linguagem comum diria a realidade social, descrevendo-a e constituindo-a simultaneamente. Ela mostraria que há possibilidade de apreender de maneira adequada aquilo que fazem os atores sociais para organizar a existência social, através da análise das práticas ordinárias localizadas nas interações, levando em conta o fato de todo o grupo social ser capaz de compreender a si mesmo, comentar-se, analisar-se (COULON, 1995).

Tal corrente tem como precursores três linhas de pensamento: a teoria da ação de Parsons, a fenomenologia de Schütz e o interacionismo simbólico.

Segundo Parsons, citado por COULON (1995), as motivações dos atores sociais são integradas em modelos normativos que regulam as condutas e as apreciações recíprocas, explicando dessa forma a estabilidade e a reprodução da ordem social. Entretanto, para os etnometodólogos a relação entre ator e situação não se deve a conteúdos culturais, nem regras, mas será produzida por processos de interação.

Schütz desenvolve o significado Weberiano de “compreender” em contraste com o “explicar” e propõe o estudo dos processos de interpretação que se utiliza na vida cotidiana para dar sentido às ações dos atores sociais. Segundo esse mesmo autor, a realidade social seria a soma total dos objetos e dos acontecimentos do mundo cultural e social, vivido pelo pensamento de senso comum de homens que vivem juntos numerosas relações de interação, enfim, seria o mundo dos objetos culturais e das instituições sociais. Pois, os atores sociais vivem num mundo ao mesmo tempo de cultura e natureza, não como um mundo privado, mas essencialmente intersubjetivo, implicando no fato de se ter a intercomunicação e a linguagem como elementos primordiais do mundo social (COULON, 1995).

A terceira corrente de pensamento influenciadora da etnometodologia, o interacionismo simbólico, afirma que a concepção que os atores fazem para si é objeto essencial da pesquisa sociológica. Rejeitando a objetividade, eles acreditam que o autêntico conhecimento sociológico é concedido na experiência imediata, nas interações de todos os dias. Portanto, deve-se levar em conta o ponto de vista dos atores, pois é através do sentido que eles atribuem aos objetos, às situações e aos símbolos que os mesmos constroem seu mundo social. Desse modo, os objetos sociais são construídos e o significado social deles é dado no decurso das interações, sendo renegociados constantemente, já que as interações são definidas como ordem negociada, temporária e permanentemente reconstruída a fim de interpretar o mundo (COULON, 1995).

A fim de se fazer uma breve conceituação da etnometodologia e entendermos a sua estreita ligação com a linguagem, torna-se necessário a exposição de seus conceitos básicos, como: prática, noção de membro e outros transportados da lingüística como: indicialidade, reflexividade e descritibilidade.

A etnometodologia é a pesquisa empírica dos métodos que os indivíduos utilizam para dar sentido e, ao mesmo tempo, realizar as suas ações de todos os dias: comunicar-se, tomar decisões, raciocinar. Portanto, a noção de prática é conceito básico, já que a etnometodologia se constitui no estudo das atividades cotidianas, quer sejam “triviais” ou “eruditas”. Assim, devemos conceder às

atividades corriqueiras da vida cotidiana a mesma atenção que habitualmente se presta aos acontecimentos extraordinários (COULON, 1995).

Segundo George Psathas, citado por COULON (1995), a etnometodologia “*é uma prática social que procura explicar e compreender os métodos de todas as práticas sociais, inclusive os seus próprios métodos.*” Enquanto os sociólogos, sobretudo os funcionalistas consideram o saber de senso comum como categoria residual, os etnometodólogos analisam as crenças e os comportamentos de senso comum como constituintes necessários de todo comportamento socialmente organizado. A sociologia supõe um sistema estável de normas e significações, partilhadas pelos atores, que governam todo o sistema social, enquanto a etnometodologia supõe tais normas construídas e negociadas no dia-a-dia. O interesse não está nas regras seguidas para tomar decisões e sim como os atores atualizam essas regras, como interpretam a realidade social, como “fabricam um mundo social”. Cada membro de um grupo social é um sujeito dotado de um conjunto de modos de agir, de métodos e atividades, sendo capaz de inventar dispositivos de adaptação para dar sentido ao mundo que o cerca, enfim, é alguém, que, tendo incorporado os etnométodos de um grupo social, exhibe, naturalmente, a competência social que o agrega a esse grupo, fazendo-se reconhecido e aceito.

O conceito de indicialidade é definido como “*todas as determinações que se ligam a uma palavra e a uma situação*”, significando que as palavras têm sentidos distintos em situações particulares nas quais elas são usadas, além de terem a significação trans-situacional. As expressões indiciais seriam o que os lingüistas chamam de termos dêiticos, como por exemplo “isto”, “eu”, etc., ou seja, são termos que tiram os seus sentidos do contexto. Ele designa a incompletude natural das palavras que só ganham sentido completo quando são indexadas a uma situação de intercâmbio lingüístico. Essa noção de indicialidade quer dizer que todas as formas simbólicas, como enunciados, gestos, regras e ações comportam uma “margem de incompletude”, significando que o sentido é sempre local e não tem generalização possível, assim, as situações sociais são cercadas de uma interminável indicialidade (COULON, 1995).

A reflexividade e a descritibilidade focalizam o sujeito como ser criativo que pratica atividades intencionais e relatáveis, descrevendo-as simultaneamente à produção das interações sociais, sendo que compreender equivale a expressão dessa compreensão (COULON, 1995).

### **2.2.1. A análise da conversação**

A análise da conversação é um dos campos mais ricos da etnometodologia, de maneira que acabou se separando e formando um campo autônomo, já que a problemática tratada afastava-se da sociologia. Foi fundada por H. Sacks, que faz dela tema central de suas pesquisas, em meados dos anos 60. Tendo como objeto de pesquisa os intercâmbios verbais, as conversas corriqueiras, ela se refere ao conjunto dos campos pelos quais a etnometodologia se interessou.

Segundo os etnometodólogos os atores sociais fixam regras de interação que regem comportamentos lingüísticos, sendo possível, portanto, pensar em uma formalização das conversações cotidianas. Assim, a análise da conversação é o estudo das estruturas e das propriedades formais da linguagem, já que as nossas conversações são organizadas, respeitando uma ordem, que não temos necessidade de explicitar durante o decurso de nossas conversas, mas que é necessária para torná-las inteligíveis. Enfim, ao conversar as pessoas exercem uma competência social, esforçando-nos para sermos entendidos e interpretando o comportamento dos outros (MARCUSHI, 1986).

John Heritage, citado por COULON (1995), resume em três os pressupostos sobre a análise da conversação:

- a interação é estruturalmente organizada;
- as contribuições dos participantes dessa interação são contextualmente orientadas, ou seja, é completamente inevitável o procedimento de indicação dos enunciados a um contexto;

- essas duas propriedades se realizam em cada detalhe da interação, de tal sorte que nenhum detalhe pode ser posto de lado como se fosse acidental ou não pertinente.

Garfinkel fez experimentos com seus estudantes a fim de ilustrar as propriedades da conversação, pedindo a seus alunos que narrassem conversas corriqueiras. Chegaram à conclusão que é mais difícil compreender a narrativa da conversação que a própria conversação direta devido às suas características formais, como por exemplo, o arranjo das seqüências que são associadas em pares, chamados pares adjacentes, como o caso de pergunta e resposta. Isso significa que os enunciados são localmente organizados e vinculados a um “contexto do texto”, pois é este que torna a conversa coerente e inteligível. Desse modo, pode-se concluir que as formas da conversa determinam a sua compreensão que é intersubjetiva e construída (COULON, 1995).

### **2.2.2. Estrutura organizacional das conversações cotidianas**

A conversação é a prática social mais comum no dia-a-dia do ser humano, sendo um espaço privilegiado para a construção de identidades sociais e controle social imediato, exigindo, assim, uma enorme coordenação de ações que ultrapassam a habilidade lingüística dos falantes. Ela é um fenômeno organizado, sendo que essa organização é um reflexo subjacente, desenvolvido, percebido e utilizado pelos participantes da atividade comunicativa, isto é, as decisões interpretativas dos interlocutores decorrem de informações contextuais e semânticas mutuamente construídas e inferidas de pressupostos cognitivos, étnicos e culturais, entre outros (MARCUSCHI, 1986).

Iniciar uma interação significa, portanto, abrir-se para um evento de expectativas mútuas que serão montadas. No caso em questão, há alguém que inicia com um objetivo definido em relação ao tema a tratar e supõe que o outro esteja de acordo para o tratamento daquele tema, indicando que, além do tema, há uma pressuposição básica de que o tema seja aceito pelo outro. Dessa forma, os esquemas comunicativos e a consecução de objetivos exigem partilhamentos e

aptidões cognitivas que superam o simples domínio da língua em si, como o envolvimento cultural e o domínio de situações sociais.

Em relação a diferenças sócio-culturais, o lingüista alemão H. Steger, citado por MARCUSCHI (1986), distingue dois tipos de diálogos: o assimétrico, que seria aquele onde um dos participantes tem o direito de iniciar, orientar, dirigir e concluir a interação; e o simétrico, no qual todos os participantes teriam, supostamente o mesmo direito à auto-palavra. No entanto, reforça-se a observação de MARCUSCHI (1986), de grande utilidade nesse trabalho, de que a simetria de papéis e direitos é pouco verdadeira, já que a diferença de condições socioeconômicas e culturais ou de poder entre os indivíduos deixa-os em diferentes condições de participação no diálogo. Assim, a própria construção e negociação de identidades na interação e apropriação da palavra ficam afetadas por essas condições, pois as convenções sociais, as normas culturais e as imagens mútuas que as pessoas fazem umas das outras influenciam nos processos inferenciais e construções de informações. Dessa forma, as variáveis sexo, grau de intimidade, posição social e outras são fatores importantes na articulação dos movimentos cooperativos conversacionais.

Quanto à estrutura conversacional, autores como Bakthin e Goffman realçam o caráter essencialmente dialógico e par da linguagem, pois, quando conversamos fazemos isso através de perguntas e respostas, ou asserções e réplicas, ou seja, por meio de pares adjacentes. Desse modo, a conversação organiza-se através de turnos destinados aos participantes da mesma, sendo a regra básica “fala um de cada vez”. O turno é designado por MARCUSCHI (1986) como “*aquilo que um falante faz ou diz enquanto tem a palavra*”, aí está incluído a possibilidade de silêncio. Ele cita cinco características básicas constitutivas da organização elementar da conversação:

1. interação entre um mínimo de dois falantes;
2. ocorrência de troca de falantes;
3. presença de uma seqüência de ações coordenadas;
4. execução numa identidade temporal;

5. envolvimento numa “interação centrada”, isto é, os interlocutores voltam sua atenção visual e cognitiva para uma tarefa comum. Segundo Goffman, citado por MARCUSCHI (1986), a interação face a face não é condição necessária para que haja uma conversação, mas a interação centrada é necessária.

A conversação consiste, então, normalmente, numa série de turnos alternados que compõem seqüências em movimentos coordenados e cooperativos, tendo como seqüência mínima o par adjacente que consiste de dois turnos que concorrem e servem para a organização local da conversação. Dessa forma, apresentam-se como pares conversacionais: pergunta e resposta, pedido e execução, convite e aceitação ou recusa, cumprimento e cumprimento, e assim por diante. Os pares funcionam tanto como organizadores quanto como mecanismos de seleção de falantes e proponentes de tema, pois quem faz uma pergunta escolhe o próximo falante. Isso é o que Schegloff, citado por MARCUSCHI (1986), chama de “relevância condicional”, significando que, dada a primeira parte, uma segunda é esperada.

### **2.2.2.1. Pré-seqüências**

As pré-seqüências são conceitos muito importantes na presente investigação pelo fato delas serem usadas com bastante freqüência nas cartas analisadas. Segundo MARCUSCHI (1986: 43) elas se definem como: “*unidades cuja motivação é estabelecer a coesão discursiva ou preparar o terreno para outra seqüência ou unidades que contêm uma asserção*”. Na terminologia de Sinclair e Couthard, citados por MARCUSCHI (1986), elas representam um quadro preparatório para um evento lingüístico posterior. No caso de pedidos, as pré-seqüências visam certificar as condições para colocar o pedido. Levinson, citado por MARCUSCHI (1986), propõe a seguinte caracterização estrutural para a organização das pré-seqüências e seqüências:

- Turno 1: coloca-se uma questão com a finalidade de checar as pré-condições que prevalecem para chegar à ação pretendida;

- Turno 2: uma resposta indicando a pré-condição para realização ou não da ação pretendida;
- Turno 3: a ação propriamente dita; e
- Turno 4: resposta à ação realizada no turno 3.

Como pode ser observado nesse esquema, o turno 3 é contingente, já que ele depende da condição posta no turno 2 para o falante executar ou não o pedido.

As pré-seqüências do tipo: pré-pedidos, pré-informações, pré-convites, entre outras, são o lugar mais adequado dos atos indiretos de fala e revelam que as pessoas “despreferem” respostas negativas.

#### 2.2.2.2. Organização de preferência

Segundo MARCUSCHI (1986) o termo preferência foi desenvolvido por Sacks e Schegloff para descrever “as diferenças características entre as diversas maneiras de os falantes realizarem ações alternativas não-equivalentes”, determinadas social e culturalmente. Assim, por exemplo, em casos de propostas e convites é esperado uma preferência pela aceitação, já no caso do insulto ou da ofensa, desprefere-se o mesmo tipo de ação. Desse modo, faz-se a caracterização estrutural de ações despreferidas em relação às preferidas: *as segundas partes preferidas são não marcadas e as segundas partes despreferidas são marcadas por algum elemento estrutural*. Segundo Levinson (apud MARCUSCHI, 1986), as ações despreferidas possuem dois traços fundamentais: tendem a ser marcadas e tendem a ser evitadas.

A tendência social e cultural de evitar as recusas e preferir as aceitações manifestam-se em marcas lingüísticas encontradas na primeira ou na segunda parte do par, cujas alternativas são, em geral, as seguintes:

- **adiamentos:** uma pausa antes de iniciar a resposta, uso de um pequeno prefácio, deslocamento por um ou vários turnos com marcadores, como: “o quê?”, “como” e outros;

- **prefácios:** uso de marcadores como “bem”, “olha”..., produção de uma concordância para depois discordar: “sim mas”, uso de apreciações, qualificações, desculpas, hesitações;
- **ponderações:** ponderações claras para justificar a despreferência;
- **componente de declinação:** geralmente uma forma adequada ao caso e com abrandamentos (Levinson, citado por MARCUSCHI, 1986).

Cabe aqui assinalar algumas considerações de BROWN e LEVINSON (1978), no seu estudo sobre o fenômeno de polidez, quando eles destacam que *é na ação e interação que se encontram as inter-relações mais profundas entre linguagem e sociedade, sendo o problema-chave a determinação da origem e natureza da valência social ligada à forma lingüística* (MARCUSCHI, 1986:51). Eles colocam duas fontes centrais da valência social de formas lingüísticas: o impacto que uma intenção comunicativa pode ter sobre uma relação social e os caminhos pelos quais os falantes buscam modificar o impacto através da modificação da expressão dessas intenções. Assim, é introduzido o componente de racionalidade, entendida enquanto intencionalidade, da ação como um dos geradores do processo comunicativo, já que a conexão entre forma lingüística e valor social é dado pela mediação entre intenções e estratégias. No entanto, estes autores alertam para o perigo de transformar esse processo em algo estritamente racional, governado por regras e estratégias, anulando o aspecto primeiro desse processo: o aspecto sociocultural da ação no uso da língua.

### 2.3. Teoria dos atos de fala

“Como se relacionam as palavras com o mundo?” Com essa questão, SEARLE (1984), filósofo americano, inicia o seu ensaio sobre os atos de fala.

A teoria dos atos de fala responde a essa questão através do princípio de que a linguagem é uma prática social concreta, não havendo separação radical entre mundo e linguagem, já que a realidade seria constituída pela linguagem que adquirimos e empregamos. Assim, essa visão de linguagem proposta por AUSTIN (1990) a considera como ação, como forma de atuação sobre o real, e

portanto, como constituição da realidade e não meramente representação ou correspondência com a realidade. Dentro dessa concepção, faz-se necessário levar em consideração o contexto de uso das expressões e os elementos constitutivos desse contexto. Não se deve considerar a linguagem em abstrato, em sua estrutura formal, mas sempre em relação a uma situação na qual faz sentido o uso de tal expressão. Quando se analisa a linguagem, a finalidade não deve ser apenas analisá-la enquanto tal, ou seja, a sua estrutura, mas também analisar o contexto social e cultural no qual é usada, as práticas sociais, paradigmas e valores, enfim, toda a “racionalidade” de uma comunidade em comunicação.

O significado de uma sentença não deve ser estabelecido através de seus elementos constituintes, da contribuição do sentido e da referência das partes ao todo da sentença, já que são as condições de uso da sentença que determinam o seu significado. Dessa forma, o conceito de significado dá lugar a um complexo que envolve elementos de contexto, convenções de uso e intenções dos falantes. Assim, a análise da sentença é substituída pela análise do ato de fala, pelo uso da linguagem em determinado contexto, com determinada finalidade e de acordo com certas normas e convenções. O julgamento de verdade ou falsidade de sentenças, conceito central da semântica clássica, é substituído pelo conceito de eficácia do ato, de suas condições de sucesso e pela dimensão moral do compromisso assumido na interação comunicativa, pois esta interação tem um caráter contratual. Analisam-se, então, as condições sob as quais o uso de determinadas expressões lingüísticas produzem certos efeitos e conseqüências em uma dada situação. Trata-se, portanto, de uma teoria sobre a natureza da linguagem, enquanto uma forma de realizar atos: os atos de fala, que são classificados de acordo com os seus diferentes tipos, buscando uma sistematização com a finalidade de uma proposta de concepção de linguagem que considera tanto a sua estrutura quanto o seu funcionamento.

Partindo da premissa básica de que linguagem é ação, sendo utilizada para realizar atos (prometer, pedir, convencer, etc.), AUSTIN (1990) inicia a exposição de suas idéias com a distinção entre enunciados constatativos, aqueles

usados para dizer alguma coisa, como: descrever um fato, dar uma informação, relatar um episódio etc.; e os performativos, que são aqueles através dos quais alguma coisa é feita. Assim, o enunciado e o ato são indissociáveis, como, por exemplo, o ato de prometer implica em um compromisso assumido. Mais além, AUSTIN (1990) reconhece a dimensão performativa que existe nos constatativos, isto é, todos os usos da linguagem são modos de agir. Relatos, descrições, constatações são também atos, cuja efetivação é atribuída ao falante de modo análogo aos performativos, pois, mesmo quando relatamos que *Ele prometeu* estamos praticando a ação de afirmar algo. Do mesmo modo, ele reconhece os performativos elípticos, como “virei amanhã”, distinguindo, assim, dos performativos explícitos, como: “Prometo que virei amanhã”.

Diante dessa nova perspectiva, Austin refaz a sua sistematização dos atos de fala que passam a se dividir em três categorias: ato locucionário, ato ilocucionário, e o ato perlocucionário. O primeiro seria essencialmente lingüístico por ser identificado como “unidade completa do discurso”, o proferir certos ruídos, certas palavras em determinada construção com sentido e referência determinados, constituiria tal ato. O segundo é o ato, propriamente dito, praticado ao se enunciar determinada oração com certo fim convencional. O terceiro é o resultado não-convencional de certo ato ilocucionário. Dessa forma, ao enunciar uma oração do tipo “Eu prometo x”, pratica-se um ato locucionário pela utilização de certo enunciado da língua portuguesa com sentido e referência determinados, praticando, também, o ato ilocucionário de prometer algo, que, por sua vez, poderá agradar ou contrariar a pessoa a quem a promessa foi feita. Tem-se, portanto, o efeito perlocucionário da promessa. O ato locucionário é constituído por convenções essencialmente lingüísticas e variáveis de língua para língua. Saussure, citado por ORLANDI (1996), assinala esse caráter convencional da língua, referindo-se à arbitrariedade do signo, ou seja, o seu caráter abstrato em relação ao objeto representado. O ato ilocucionário seria constituído por convenções sociais que instituem a prática de prometer como um compromisso. O ato perlocucionário, por sua vez, é o efeito não-convencional

produzido pela promessa. Tem-se, assim, como exemplos de atos perlocucionários: impedir, convencer, persuadir.

Enfim, pode-se dizer, resumidamente: o ato locucionário seria a expressão de uma locução com sentido e referência, isto é, o uso de sons e palavras com significado; o ato ilocucionário seria aquele executado “ao dizer” uma locução com determinada força ilocucionária e o ato perlocucionário seria os efeitos alcançados “por dizer” algo. O termo força ilocucionária é definido por HOLMES (1984) como “*a intensidade com que um objetivo ilocucionário de um ato de fala é apresentado*”.

Segundo Austin, entretanto, tal divisão é somente uma abstração teórica, pois o ato lingüístico deve ser considerado como um todo: “*O ato de fala total considerado em uma situação em sua totalidade é o único fenômeno real que estamos, em última análise, engajados em elucidar*” (AUSTIN, 1990:121). Considerando o ato de fala total, ele distingue seus dois elementos constitutivos: o significado e a força ilocucionária. O significado, como elemento essencialmente lingüístico, é atribuído à esfera do ato locucionário. Enquanto a força ilocucionária forma o núcleo do ato ilocucionário, sendo um dos elementos centrais para a compreensão da linguagem como ação, constituindo-se da intensidade que determina a probabilidade de ocorrência de efeitos desejáveis ou não de uma ilocução.

Quando uma oração é proferida em determinada circunstância, ela se torna um ato ilocucionário somente se corresponder a certas convenções e satisfazer determinadas condições. Assim, uma ordem, por exemplo, só adquire a força ilocucionária de uma ordem se o falante possui autoridade suficiente para ordenar, se a ordem é exequível, se dirigida à pessoa adequada e se formulada corretamente e de forma compreensível. Isso é equivalente a dizer que o contexto deve ser apropriado, os atores devem ocupar posições ou papéis apropriados neste contexto, e as fórmulas evocadas devem ser adequadas para que o ato se realize e tenha efeito. AUSTIN (1990) coloca essas condições para o sucesso ou eficácia de um ato de fala, esquematicamente, da seguinte forma:

1. Deve existir um procedimento convencional que inclua o proferimento de determinadas palavras, por determinadas pessoas e em determinadas circunstâncias, sendo as pessoas e circunstâncias adequadas ao procedimento específico invocado.
2. Deve ser executado o proferimento por todos os participantes, de modo correto e completo.
3. Devem ter os participantes de um procedimento de fala, de fato, sentimentos e pensamentos condizentes com tal procedimento, assim como a intenção de se conduzirem de maneira adequada (AUSTIN, 1990:31).

O ato ilocucionário é definido, então, por convenções extralingüísticas, isto é, sociais e institucionais que definem determinada prática. O seu sucesso desse ato fica dependente de sua execução em conformidade com estas regras e condições, estabelecidas pelas instituições existentes em determinada sociedade. Assim, o modo de expressão do sujeito da ação lingüística é influenciado pela organização institucional da sociedade, que estabelece e atribui papéis aos atores sociais, determinando a possibilidade de enunciar certos atos ilocucionários em certas circunstâncias tidas como apropriadas. Isso significa a possibilidade de realização de atos de acordo com valores culturais e padrões de comportamento que pressupõem um certo sistema social, com a correspondente estrutura de poder nas relações sociais, que estabelece as condições de efetuação ou não dos atos. Portanto, o sujeito lingüístico deve ser considerado como parte e produto de um processo social (MARCONDES, 1992).

Respondendo, ainda, a questão inicial, conclui-se que linguagem e sociedade encontram-se em relação de interdependência. As diferentes estruturas de relações sociais determinam a formação de distintos contextos de interação e de diferentes formas de uso lingüístico e de distribuição de papéis aos falantes. Tal interdependência se dá, sobretudo, pelo fato da linguagem condicionar a experiência que os indivíduos têm da realidade, e, simultaneamente, ser constitutiva da mesma.

## 2.4. Goffman: a interação como um ritual de preservação de faces

A organização da vida social, segundo GOFFMAN (1967), seria ritual, sendo cada membro da sociedade auto-regulador de encontros sociais. O ritual seria a forma através da qual o indivíduo apreenderia as regras sociais: aprende-se a ser perceptivo, a ter seus sentimentos ligados ao *self*, a expressar o *self* através da face, a ter orgulho, honra e dignidade, consideração e tato. Nessa ordem ritual o objeto sagrado seria a face.

O termo *face* é definido por GOFFMAN (1967:5) como “*o valor social positivo que uma pessoa reclama para si, é a imagem do self delineada em termos de atributos sociais aprovados*”. Tal imagem deve ser sustentada em cada contato social por meio de determinada *linha*, ou seja, um padrão de atos verbais e não-verbais através dos quais as pessoas expressam sua visão da situação, dos participantes da interação e, sobretudo, de si mesma. Dessa forma, a face tem sua localização difusa entre o fluxo de eventos que se desenrolam durante uma interação, sendo manifesta pela avaliação que os participantes fazem do encontro por meio de suas interpretações. Ela é, portanto, um atributo social, um empréstimo feito pela sociedade, podendo ser retirada caso o sujeito não se comporte de maneira adequada para mantê-la. Funciona, assim, como uma coerção social. E isso faz com que a linha mantida por cada indivíduo deva ser legítima e institucionalizada, levando em consideração os diversos lugares ocupados pelas pessoas num mundo social mais amplo comparado ao contexto dos encontros sociais cotidianos (GOFFMAN, 1967).

A própria face e a face dos outros são construtos de mesma ordem, ou seja, são as regras do grupo e a definição da situação que determinam a quantidade de sentimentos distribuídos entre as faces envolvidas. Dessa forma, tem-se a expectativa de que qualquer membro de um grupo sustente um padrão de auto-respeito, do mesmo modo que se esforce para salvar os sentimentos e a face dos outros presentes, devido à identificação emocional com os outros. Assim, estabelece-se uma aceitação temporária e mútua da linha do outro, sendo esse comportamento característica básica de cada interação e até mesmo

condição para a mesma. Esse processo de manutenção mútua de faces tem dois pontos de vista: uma orientação defensiva no sentido de salvar a própria face e uma orientação protetora no sentido de proteger a face do outro. Entretanto, ao salvar a própria face, não se pode colocar em risco a face do outro, do mesmo modo, na tentativa de salvar a face do outro, deve-se ter o cuidado de não perder a própria face (GOFFMAN, 1967).

Embora muitos termos específicos já tenham sido utilizados neste texto para designar os vários movimentos de elaboração de face, pode ser útil esclarecer alguns deles que ainda possam aparecer ao longo desse trabalho: diz-se que a pessoa *está em face errada* quando surge uma informação acerca de seu valor social que não pode ser integrada, ou, uma linha que não está sendo sustentada, e, *está fora de face* quando a mesma participa de um contato com outros sem ter pronta uma linha do tipo seguido pelos participantes de determinada situação. Assim, “*perder a face*” significa estar na face errada, ou, estar fora de face, ou, ainda, envergonhado, e, “*salvar a face*” faz referência ao processo pela qual a pessoa sustenta a impressão de não ter perdido a face. O termo *aplomb* seria a capacidade de suprimir e ocultar qualquer tendência a ficar envergonhado durante encontros sociais.

A vida social pode ser considerada organizada, então, devido ao fato de as pessoas serem cooperativas para salvar sua face, de forma que elas se afastam de tópicos, lugares e momentos nos quais correm risco de perda de face. Assim, a relação social é vista sob essa perspectiva, como um modo pelo qual a pessoa é forçada a confiar sua auto-imagem ao tato e a boa conduta de outros.

#### **2.4.1. Elaboração de face**

Trabalho de face ou elaboração de face (*facework*) é designado por GOFFMAN (1967) como “*as ações de uma pessoa através das quais ela torna qualquer coisa que esteja fazendo consistente com a face*”. Dessa forma, essa elaboração serve para contrabalançar incidentes, ou seja, certos eventos cujas implicações simbólicas ameaçam a face, já que as pessoas estão freqüentemente

envolvidas em situações de ameaça à face, como: acusação, rejeição, crítica, pedido... Essas ações de salvamento de face tornam-se práticas habituais e padronizadas, de modo que cada pessoa, cada subcultura e cada sociedade possui um repertório próprio de práticas de salvação de face, fazendo com que cada agrupamento social faça sua seleção a partir de uma matriz de possibilidades. É esperado que os membros de certo círculo social tenham certa capacidade, certo conhecimento ou certa experiência no uso de elaboração de face, o que é chamado habilidade social, *savoir-faire*, ou, ainda, tato. As pessoas são motivadas a exercerem sua perceptividade, a fim de empregarem suas estratégias de salvar faces e tornarem-se conscientes a respeito das interpretações que possam vir a ter os seus atos e as possíveis interpretações que possam ter os atos alheios.

GOFFMAN (1967) cita alguns processos, estratégias ou manobras de elaboração de face. O primeiro deles é o que ele chama de evitação, consistindo no fato de as pessoas evitarem contatos nos quais haja a possibilidade de ameaças à face. Assim, as pessoas tendem a manter-se afastadas de tópicos ou atividades que levariam a informações não coerentes com a linha seguida e requerida pela pessoa como manobra defensiva do próprio *self*. Retirar-se voluntariamente, modificar o tópico da conversa ou a direção da atividade em andamento seriam manifestações dessa estratégia de evitação. Outro tipo ocorre quando uma pessoa perde o controle de suas expressões num encontro, então ela pode tentar esconder, encobrir ou os outros podem se afastar dela ou de sua atividade de maneira protetora até que ela possa se recompor e voltar à face. As pessoas empregam discrição como manobra protetora, mostrando-se polidas e respeitosas, deixando de expor fatos que possam ameaçar as reivindicações de face positiva dos outros, empregando circunlóquios, respostas ambíguas, e, até mesmo, certo enquadre de não seriedade do ato quando colocam atributos desagradáveis ou depreciativos dos outros, neutralizando, assim, o ato ofensivo.

Outras estratégias cooperativas ocorrem quando os outros agem como se qualquer evento de ameaça à face não estivesse ocorrido, como, por exemplo, quando as pessoas deixam de ver que a outra tropeçou, ou ainda a pessoa pode

reconhecer o incidente e ignorar que isso seja ameaçador à face. Esses atos cooperativos de retirar uma pessoa de “desgraça ritual”, isto é, de perda da face, e voltar ao “equilíbrio ritual” do encontro são chamados por GOFFMAN (1967) de intercâmbio. Através do intercâmbio ocorreria o processo corretivo constituído de cinco partes. Primeiramente, o que o autor chama de desafio, é a conscientização pelos participantes do ato ofensivo. Ela deve ser seguida pela “oferenda”, ou seja, é dada ao ofensor a chance de corrigir a ofensa e restabelecer a ordem. Após a aceitação da oferenda de autopunição por parte do ofensor, esse deve demonstrar gratidão pelo perdão, voltando, assim, ao “equilíbrio ritual”.

A elaboração de face também inclui seu uso agressivo, o que consiste em considerar o encontro como uma arena de um concurso ou uma competição. Tem-se, então, como objetivo marcar o maior número de pontos para si, através, por exemplo, da introdução de fatos lisonjeiros a respeito de si mesmo e fatos desfavoráveis sobre os outros. Um exemplo de tal uso agressivo é quando o ofensor dá prosseguimento a sua ofensa e o outro pode fazê-lo sentir-se culpado e com remorso a fim de que o equilíbrio ritual volte a ser estabelecido. Aqui estaria incluído o caso do uso da impolidez, como estratégia orientada ao ataque da face do outro quando não há interesse em mantê-la (CULPEPER, 1996).

BROWN e LEVINSON (1987), a partir dos estudos de Goffman, formulam uma teoria da polidez que descreve estruturas de interação verbal e explicam alguns paralelismos em diferentes culturas. Esse modelo é baseado em um tipo ideal de pessoa racional que possui certos desejos de face, usando determinadas estratégias lingüísticas para satisfazer fins comunicativos orientados para a face. Assim, eles distinguem dois tipos de desejo de face: face positiva, que seria o desejo de aprovação pelos outros, e, face negativa, que seria o desejo de autonomia ou de não imposição pelos outros. Quando as pessoas entram em interação, tem-se a expectativa de que os atores sociais atendam reciprocamente os desejos de face negativa e positiva dos outros, já que alguns atos cotidianos são inerentemente ameaçadores de face. Desse modo, o peso de um ato de ameaça à face varia de acordo com as relações mantidas entre os atores sociais. Assim, o risco de ameaça à face seria o resultado das variáveis: poder

(p), distância social (D) e teor de risco de determinado ato, culturalmente definido. Dessa forma, quando os comunicadores diferem em poder e não têm intimidade, o grau de ameaça à face seria maior do que em qualquer outra situação, sendo esperado a utilização de um maior grau de polidez, já que essa consiste no esforço de salvar a face do outro.

Estes autores propõem, então, algumas superestratégias utilizadas perante um ato de ameaça à face (AAF):

1. A primeira opção seria a realização de um ato com o máximo de eficiência, sendo direto e claro na expressão das intenções, ignorando riscos de ameaça à face, nomeada pelos autores como *bald on record*.
2. A segunda consiste na realização do ato utilizando estratégias lingüísticas de reparação que atendam aos desejos de face positiva, tratando o outro como um membro do grupo, um amigo ou uma pessoa cujos traços de personalidade são conhecidos e queridos, isto é, estratégias de aproximação.
3. A terceira, por sua vez, consiste na escolha de estratégias de reparação que atendam aos desejos de face negativa, não interferindo na liberdade de ação do outro, mantendo certa distância que impossibilite qualquer imposição.
4. Uma outra opção seria a realização do ato de forma indireta (*off record*), insinuando uma intenção pretendida, mas não sendo explícito na ação ameaçadora.
5. Enfim, como última opção seria a não realização do ato de ameaça à face.

Essas ações de salvamento de face se realizam através da escolha de estratégias de *output lingüístico* de acordo com o desejo de face violado. Assim, têm-se as estratégias de polidez negativa: ser indireto, evasivo, pessimista, fazer deferência, etc., e como estratégias de polidez positiva: intensificação de interesse pelo ouvinte, utilização de marcadores de identidade do grupo, fazer piadas, oferecimentos, promessas, etc.

Pode-se concluir, por essa breve exposição, que o modelo de elaboração de face de Brown e Levinson consiste basicamente em estratégias de polidez. Como assegura PENMAN (1990), a elaboração de face, ou trabalhos de face (*facework*), é mais geral, já que reflete a tensão entre a cooperação e os

antagonismos das relações sociais, enquanto a polidez é um tipo de elaboração de face dirigida à manutenção do equilíbrio ritual da interação, negligenciando, assim, a agravação de face.

Muitas críticas tem sido feitas ao modelo de elaboração de face de Brown e Levinson, tendo como problema básico concentrar-se em atos que ameaçam a face negativa, não explicando adequadamente os atos que ameaçam a face positiva, como a crítica e a discordância (LIM e BOWERS, 1991). Craig et al. (1986) e Shimanoff (1977), citados por LIM e BOWERS (1991), criticam o modelo de Brown e Levinson pela proposição de unidimensionalidade entre polidez positiva e negativa, de modo que as estratégias de polidez negativa seriam mais eficazes para salvar a face do que as de polidez positiva. Entretanto, para Lim e Bowers, os falantes usam combinações complexas de estratégias de polidez negativa e positiva quando executam atos comunicativos complicados. A distinção dicotômica e mutuamente exclusiva entre estratégias de aproximação (polidez positiva) e de evitação (polidez negativa) é outra crítica ao modelo em citação, já que em situação de ameaça à face positiva os falantes usariam os dois tipos de estratégias e não somente a polidez positiva. Assim, para aliviar um ato de ameaça, as pessoas usariam estratégias de mitigar (evitação) e promover (aproximação). Em uma crítica a um trabalho, por exemplo, o falante poderia mitigar a crítica e enfatizar o respeito e o pertencimento do sujeito criticado ao grupo do falante, usando, assim, as estratégias de aproximação e promoção.

Como já foi exposto anteriormente, para Brown e Levinson, o desejo de face positiva seria o desejo de aprovação e admiração, tendo como seu suporte expressões de entendimento, afeição, solidariedade, avaliação positiva ou reconhecimento das qualidades. Por outro lado, os atos de ameaça à face positiva seriam: a expressão violenta de emoções negativas, não-cooperação, discordâncias e críticas. Entretanto, segundo LIM e BOWERS (1991), há na face positiva duas dimensões distintas que são ignoradas por Brown e Levinson. Os desejos de face positiva dividir-se-iam em dois tipos. O primeiro seria o desejo de ser incluído, cujo suporte seria o entendimento, a afeição, a solidariedade, e, os atos de ameaça, como já foi dito, seriam a expressão de emoções violentas e a

não-cooperação explícita. E o segundo seria o desejo de ter as habilidades reconhecidas, ser respeitado, tendo como principal ato ameaçador a crítica. O primeiro está relacionado às necessidades de pertencimento e de inclusão, enquanto o segundo está relacionado às necessidades de estima, de controle ou apreciação de habilidades e status, fazendo referência aos sentimentos de competência, incluindo aparência, inteligência e habilidades em geral.

LIM e BOWERS (1991) propõem, então, um novo modelo de elaboração de face no qual distinguem três desejos de face:

- a) o desejo de ser incluído, ou de estabelecer uma relação de camaradagem entre os interagentes (“fellowship” face);
- b) o desejo de ser respeitado, ou ter a competência reconhecida; e
- c) o desejo de não sofrer imposições, ou desejo de autonomia.

Esses diferentes desejos de face são dirigidos por diferentes estratégias de elaboração de face. A camaradagem é dirigida pela solidariedade, o que corresponderia à polidez positiva de Brown e Levinson. Isso seria expresso através da aceitação do outro como membro do grupo, por meio de uso de marcas de identidade, expressões de empatia, demonstração de conhecimento pessoal e cooperação. A competência é dirigida pela aprovação, através da demonstração de apreciação pelas habilidades dos outros, sendo caracterizada pelo esforço de minimizar culpas e maximizar o orgulho dos outros. E a autonomia é negociada através de tato, expressando o respeito do falante pela liberdade de ação do outro, sendo, finalmente, caracterizado pelo esforço de minimizar perdas e maximizar ganhos de liberdade de ação, “dando opções”, agindo de forma indireta ou provisória (Brown e Levinson, 1978; Lakoff, 1972 e 1973 e Leech, 1983, citados por LIM e BOWERS, 1991).

LIM e BOWERS (1991) pesquisaram a influência de alguns fatores sociais, como intimidade, diferença de poder e direito de criticar ou impor, com a finalidade de observar como esses fatores influenciariam as ações de elaboração de face em uma situação hipotética, cujas características seriam de alto nível de ameaça à face da competência e autonomia, igualdade de poder e alto grau de intimidade entre os interagentes. Das variáveis consideradas, a intimidade foi a

que se destacou, influenciando diferentes estratégias de elaboração de face através de diferentes níveis de poder e direitos. Eles notaram que à medida que cresce a intimidade entre os interlocutores, as pessoas tornam-se mais sensíveis aos desejos de face do outro, tendo maior obrigação de cooperar um com o outro e por isso se tornam mais capazes de tolerar um certo nível de imposição e crítica. Desse modo, os falantes tendem a usar altos níveis de solidariedade, aprovação e tato numa relação íntima quando executam atos que ameaçam intensamente os desejos de face do outro.

Quanto à variável poder, observou-se que influencia as estratégias de elaboração de face em interações com baixo grau de intimidade, de forma que, em relações distantes, as estratégias de tato e aprovação são afetadas por diferenças de poder. Entretanto, os falantes tendem a evitar o uso explícito de poder quando a manutenção de uma boa relação com o outro é importante, porém, mostram-se capazes de usar poder, explicitamente, quando é irrelevante manter uma boa relação. Assim, entre conhecidos, mas não amigos, os falantes tendem a usar baixos níveis de solidariedade, aprovação e tato à medida que o falante tem maior poder que o ouvinte. E a respeito da última variável, o direito de impor afeta o teor de tato em diferentes tipos de relação e o direito de criticar influencia o teor de aprovação somente em relações não íntimas. Desse modo, os falantes tendem a usar altos níveis de aprovação à medida que o direito de desaprovar diminui e usam altos níveis de tato à medida que o direito de impor sobre os outros diminui. Como conclusão, observou-se que as pessoas tendem a usar várias estratégias de elaboração de face quando ameaçam vários desejos de face.

A influência dessas variáveis (intimidade, poder e direito de realizar o ato de ameaça ou teor de imposição) na escolha de estratégias de elaboração de face tem sido um ponto de discordância entre vários autores. Assim, para BROWN e LEVINSON (1987), quanto maior a intimidade maior seria o suporte dado à face positiva, fazendo com que o falante utilize solidariedade e aprovação e menos tato, que seria o suporte da polidez negativa. Pode-se exemplificar essa situação através de um pedido feito por meio de piada, já que essa é uma

estratégia de aproximação dirigida à face positiva do ouvinte: Que tal me emprestar a sua “carroça”? (referindo-se ao carro BMW do amigo). Já para LIM e BOWERS (1991) todos os três tipos de trabalhos de face elaborados por eles (camaradagem, competência reconhecida e autonomia) seriam altamente utilizados quando um ato ameaça fortemente os desejos de face do outro. Isso dependeria, então, da natureza do ato de fala, embora os íntimos tendam a tolerar uma maior imposição ou ameaça (SILVEIRA, 1998).

Quanto à variável poder, BROWN e LEVINSON (1987) formulam a hipótese de que o falante usa menos polidez se o poder sobre o ouvinte aumenta. Entretanto, LIM e BOWERS (1991) demonstram que esse fato é estatisticamente irrelevante, possivelmente devido à ideologia do “igualitarismo” na cultura ocidental, fazendo com que o uso de poder social para a obtenção de metas pessoais seja inaceitável (SILVEIRA, 1998).

E, finalmente, o teor de imposição de um ato de ameaça, quando realizado, determina de forma absoluta a escolha de tipos de trabalhos de face para BROWN e LEVINSON (1987). No entanto, para CRAIG et al. (1986) é difícil avaliar o grau de ameaça sem levar em conta o direito do falante de realizar o ato. Assim, um professor que pede à secretária para datilografar um trabalho com vinte folhas, por exemplo, usaria um maior grau de polidez do que utilizaria ao pedir a um aluno para datilografar dez folhas, devido a maior imposição, segundo BROWN e LEVINSON (1987). Todavia, para Craig et al. (1986), citados por PENMAN (1990), o professor utilizaria mais polidez com o aluno, já que ele não tem o direito de pedir tal coisa, de modo que a escolha do trabalho de face seria mais influenciada pela legitimidade da ação do que pelo grau de ameaça. Então, as pessoas utilizariam mais tato quando o direito de imposição diminui.

PENMAN (1990), ao estudar elaboração de face num contexto específico, a corte judicial, explora e focaliza os múltiplos objetivos de um discurso. Pois, deve-se considerar a categoria de objetivos que se pretende através da elaboração de face em andamento, já que, quando engajados em discurso, mais de uma proposta poderá ser realizada. Logo, qualquer ato

comunicativo pode ter mais de uma descrição de objetivo, sendo o ato dependente do contexto. Assim, ela identifica, na seleção de estratégias de elaboração de face, dois tipos de atores a serem escolhidos: o *self*, o falante, e o outro, o ouvinte. E, ainda, dois tipos de face: a positiva e a negativa, que, por sua vez, giram em torno da dimensão respeito e desprezo. Desse modo, ela chega a quatro categorias principais de trabalhos de face:

1. trabalho de face dirigido à face positiva do *self*;
2. trabalho de face dirigido à face negativa do *self*;
3. trabalho de face dirigido à face positiva do outro;
4. trabalho de face dirigido à face negativa do outro.

Tem-se, assim, a possibilidade de quatro metas principais de elaboração de face.

Craig et al. (1986), citados por SILVEIRA (1998:67), propõem quatro exigências para a formulação de um esquema de estratégias de trabalho de face:

- a) separar estratégias orientadas para a face do falante das orientadas para a face do ouvinte;
- b) distinguir as estratégias geradas para face positiva daquelas geradas para a face negativa;
- c) incluir movimento de agravo quanto de mitigação;
- d) descrever estratégias tanto no nível funcional da análise, quanto no nível dos *outputs lingüísticos*.

No presente trabalho é utilizada, basicamente, a teoria da polidez de Brown e Levinson, já que tal teoria se mostra essencial no estudo sobre o ato de pedir. Entretanto, não são ignoradas as críticas feitas a essa teoria, bem como outros modelos de trabalho de face que possam servir de referência na análise das cartas de retorno da informação pedida, e também na análise das justificativas do pedido.

### 3. METODOLOGIA

A metodologia utilizada nesse estudo é de base antropológica, tendo como método a etnografia da fala, cujos fundamentos estão expostos neste capítulo, sendo, portanto, um estudo qualitativo, descritivo-explicativo e interpretativo. É dada ênfase, então, às especificidades do material em estudo, mas a quantificação é utilizada com a finalidade de registrar a recorrência de determinadas estratégias discursivas.

Como lembra PENMAN (1990), todo o estudo de mensagens ou discursos se depara com o problema metodológico da ambigüidade inerente à linguagem. Desse modo, identificar estratégias de elaboração de face pode ser não somente difícil, como até impossível, levando em conta que uma ambigüidade pode ser intencionalmente produzida e que as pessoas têm diferentes objetivos ao mesmo tempo ou em uma dada situação. Diante disso, a autora propõe um esquema interpretativo (2.4.1) que permita inferir sistematicamente as possíveis estratégias de *facework*.

Apesar de não ser seguido o modelo interpretativo de Penman, as suas orientações metodológicas são de grande utilidade nesse trabalho, assim como a proposta do modelo de estratégias de *facework* de Craig et al.. Segundo Craig et al., citado em PENMAN (1990), todo o esquema de estratégias de *facework* deve:

1. separar as estratégias orientadas para a face do falante (*self*) e para a face do outro;
2. distinguir estratégias geradas para face positiva daquelas geradas para a face negativa;
3. incluir movimentos de agravamento, bem como de mitigação;
4. ser tipológico na forma e descrever estratégias do nível funcional de análise e do nível de *output* lingüístico.

Desse modo, pretende-se fazer a análise descritivo-explicativa e interpretativa das cartas de acordo com tais orientações metodológicas.

### **3.1. Caracterização da área de estudo**

Dentre a teoria geral da linguagem, é definido como pragmática o estudo da linguagem em relação àqueles que a utilizam. Esses estudos procuram entender não somente o que as palavras significam, mas o que o escritor ou falante pretende comunicar (YULE, 1996; STALNAKER, 1982).

Essa disciplina está intimamente ligada ao surgimento da semiótica ou semiologia, que, por sua vez, tem dupla origem: os escritos de Charles Sanders Peirce, nos Estados Unidos, e Ferdinand Saussure, na Europa. Ambos a caracterizam por teoria geral dos signos, sendo que semiologia é a designação deste último autor e semiótica a designação do primeiro. A semiótica é o estudo de qualquer processo (semiosis) no qual alguma coisa funciona como sinal para alguém. Esse processo é, então, uma relação triádica entre um sinal, a designação do mesmo e o intérprete (DASCAL, 1982).

A generalidade e abrangência da pragmática têm causado polêmica e discussão entre os lingüistas, os quais problematizam a sua inclusão entre os estudos lingüísticos, devido à indefinição de fronteiras dentro da própria lingüística. Isso faz com que alguns lingüistas, como Montague, tentem incorporá-la à semântica. Entretanto, como assegura Stalnaker, a pragmática é o estudo do contexto de enunciação e dos determinantes contextuais do valor de

verdade, enquanto a semântica é o estudo da significação, do “mundo possível” para determinação da verdade ou falsidade de uma proposição (DASCAL, 1982).

Os tipos de estudo que derivam da pragmática seriam, assim, múltiplos, como: sociolingüística, psicolingüística, lingüística textual etc. Entretanto, os estudos pragmáticos, que interessam neste trabalho, são os chamados sócio-pragmáticos e os psico-pragmáticos. Os sócio-pragmáticos se referem ao uso da linguagem com o fim comunicativo. Os psico-pragmáticos estudam as relações entre expressões, atitudes e processos cognitivos, pois a linguagem não é somente instrumento de comunicação, mas também um instrumento do “pensar”, sendo o seu usuário não somente falante ou ouvinte, mas também um “pensante” (DASCAL, 1982).

Os estudos de linguagem que relacionam língua e sociedade, denominados sociolingüísticos, são os que mais interessam no estudo em vigência. A sociolingüística dividiu-se em dois ramos: sociolingüística e sociologia da linguagem, que é conhecida também como sociolingüística interacional.

Embora tanto a sociolingüística quanto a sociologia da linguagem estudem as relações entre linguagem e sociedade, elas têm diferentes pontos de vista e aplicabilidade. A primeira, também definida por ROMAINE (1994) como macro-sociolingüística, entende língua como um “*sistema de vários níveis integrados num todo estruturado*”. Ela estuda a possível incidência de forças sociais sobre estratos fonológicos, morfológicos, sintáticos e semânticos das línguas, tendo como objeto de seus estudos a estrutura da fala de determinada comunidade com suas variâncias (ELIA, 1987).

A segunda, a sociologia da linguagem ou micro-sociolingüística, conforme designa ROMAINE (1994), entende língua como “*forma verbal de comunicação social institucionalizada por uma comunidade de falantes*”. Ela estuda a linguagem como fator fundamental na organização de comunidades, e, tem como seu objeto de estudo as implicações políticas e sociais na variação de uso da língua em vários lugares da vida pública (ELIA, 1987).

A sociolinguística interacional é conhecida, ainda, como análise de discurso da corrente anglo-saxã, sendo essa última disciplina conceituada por YULE (1996) como o estudo do uso e interpretação da linguagem pelos seus usuários. Essa disciplina é dominada pelas correntes interacionistas e etnometodológicas que tomam como objeto a conversação cotidiana. Gadet, citado por MAINGUENEAU (1993:16), resume as diferenças entre a corrente americana de análise de discurso e a tradicional corrente francesa no Quadro 1.

Quadro 1 - Linhas teóricas da análise do discurso

	AD francesa	AD anglo-saxã
Tipo de discurso	Escrito Quadro institucional doutrinário	Oral Conversação cotidiana comum
Objetivos determinados	Propósitos textuais Explicação - forma Construção do objeto	Propósitos comunicacionais Descrição - uso Imanência do objeto
Método	“Estruturalismo” Linguística e história	Interacionismo Psicologia e sociologia
Origem	Linguística	Antropologia

Fonte: MAINGUENEAU, D. **Novas tendências em análise do discurso**. 2.ed. Campinas: Pontes, 1993. p. 16.

Pode-se concluir, então, que esse é um campo de estudo inerentemente interdisciplinar, tendo grande contribuição também da antropologia. A etnolinguística ou antropologia linguística é conceituada por DURANTI (1997) como o estudo da linguagem como fonte cultural e da fala como prática cultural. Conforme verificado no Quadro 1, a antropologia linguística dá origem aos estudos de análise de discurso da linha anglo-saxã. Além disso, a metodologia a

ser utilizada, a etnografia da fala, origina-se no método etnográfico de pesquisa antropológica.

### **3.2. Etnografia da fala**

A etnografia da fala foi criada por Hymes e Gumperz na tentativa de estabelecer um campo interdisciplinar de estudo do uso da linguagem com os seus vínculos com cultura e sociedade. Assim, o objetivo desse tipo de estudo seria considerar as formas lingüísticas como elementos constitutivos da vida social, conectando formas lingüísticas a práticas culturais particulares, tendo, pela primeira vez, como unidade de análise um evento de fala (DURANTI, 1997). Um evento de fala é conceituado por HYMES (1972) como uma atividade ou aspectos de atividades que são governados por regras ou normas para o uso da linguagem, podendo ser constituído de um ou mais atos de fala. No presente estudo, a unidade de análise ou o evento de fala coincide com o gênero discursivo carta.

Segundo HYMES (1972,1993), a descrição de sistemas sociolingüísticos, apesar de enfatizar grupos humanos, não negligencia a análise lingüística. A diferença entre a lingüística e a sociolingüística seria a definição de signo lingüístico. Para a primeira seria a relação entre forma e valor lingüístico, enquanto a segunda se caracteriza por estabelecer relação entre forma e valor sociolingüístico. A lingüística manipulava o significado de dicionário, enquanto a sociolingüística, o significado situacional que reflete a atitude dos falantes entre si e com o assunto. Dessa forma, uma teoria geral de interação entre linguagem e vida social deve ter como suporte as múltiplas relações entre significados lingüísticos e sociais, explicando o significado da linguagem na vida humana concreta e não em frases abstratas e superficiais. Enfim, essa interação deve ser vista como ação humana.

Tendo em consideração os preceitos sociolingüísticos, o objetivo central da descrição etnográfica em sociolingüística seria documentar e analisar aspectos específicos da prática de fala, nas interações cotidianas, como prática situada na

sociedade na qual elas ocorrem. O seu centro de investigação seria, então, a fala enquanto atividade social, situada em um contexto total que inclui a comunidade de fala ou a sociedade, bem como a cena imediata e local no qual ocorre o ato. Assim, ERICKSON (1988:1082) expõe quatro características desse tipo de etnografia:

- Tem-se como foco particular uma performance específica de fala;
- Tem-se como foco geral as entidades culturais e sociais, consideradas e descritas como sistemas em comparação com outros sistemas em outras sociedades;
- Focaliza-se o significado social das sentenças acrescentado ao significado referencial; e
- Focaliza-se o significado da ação social que está ocorrendo, considerando o ponto de vista dos atores engajados nessa atividade.

Desse modo, tem-se como conceitos fundamentais da etnografia da fala: a situação, o evento de fala, a atividade de fala, os modos de fala e a competência comunicativa. A unidade fundamental de observação deve ser a situação, conceituada por Goffman como “*um ambiente de mútuas possibilidades de monitoramento, qualquer lugar no qual o sujeito se encontra acessível aos outros e os outros a ele*”. Esses comportamentos são governados por regras relativamente explícitas e fixas que definem a situação na qual ocorrem. A relação entre a performance de fala, ou evento, e a situação, na qual ocorre no dia a dia, é apreendida culturalmente através da co-ocorrência de expectativas. Já a atividade de fala não constitui a situação, ela acompanha o indivíduo no seu desempenho interacional, conduzindo essa atividade de acordo com princípios de adequação cultural. E, finalmente, a competência comunicativa se refere ao conhecimento e às habilidades requeridos para o uso da linguagem de maneira adequada em diferentes situações nas quais os atores sociais estão envolvidos, ou seja, a habilidade de uso de variações estilísticas de fala ou modos de fala (ERICKSON, 1988).

A etnografia da fala enfatiza padrões de modos de fala como evidência de um aprendizado precedente pelo falante, sendo que a aquisição dessas

habilidades e desses conhecimentos é culturalmente compartilhada. Então, segundo ERICKSON (1988), uma etnografia geral e completa deve identificar uma gama de tipos de situações de fala que os atores sociais se encontram diariamente, relacionando variações de situação e de performance de fala.

### **3.3. Análise da conversação no estudo de cartas**

Apesar de ser aqui reconhecida a grande diferença de espaço e de tempo entre os gêneros discursivos conversação e carta, têm-se razões para afirmar as semelhanças entre esses dois gêneros e considerar carta como uma modalidade de conversação.

Em conformidade com OLIVEIRA (1992), reconhece-se o caráter diático e recíproco das cartas, já que elas têm um destinatário determinado para o qual serão organizados os modos de fala, exatamente como na conversação comum. A carta seria, assim, constituída de um único turno, que teria como turno adjacente a sua resposta, considerando-se, até mesmo, a negação de resposta como um modo de responder. Nesse tipo de comunicação o locutor tem o privilégio de selecionar o tópico e realizar a fala. Ele decide a melhor forma de fazê-lo, podendo planejar a sua performance de fala sem o constrangimento de estar no mesmo espaço e tempo com o interlocutor, conforme ocorre na conversação comum.

Entretanto, se, por um lado, a não-localização dos participantes da interação num mesmo espaço e tempo permite um maior planejamento da fala, característica própria da escrita, por outro, esse constrangimento impossibilita a negociação de significados. Essa negociação ocorre normalmente na conversação, através dos corretivos e ajustes, conforme a dinâmica de interpretações recíprocas próprias da situação face a face.

Segundo Lakoff, citado por OLIVEIRA (1992), a conversação seria marcada por formas rituais de abertura e de fechamento, modos de se dirigir ao ouvinte e de introduzir um tópico. Enfim, uma organização fixa, que também é encontrada nas cartas. Assim, nota-se a presença, nas cartas, de marcas de

contexto imediato, como: data, lugar, nome do interlocutor, identificação do locutor, formas ritualizadas de início e de fim.

Uma última característica, que identificaria o gênero discursivo com a conversação comum, seria o mesmo objetivo interacional de estabelecimento de um clima favorável a boas relações interpessoais, tentando fazer com que o outro se sintasse bem: parabenizando, elogiando, mesmo que isso sacrifique a clareza do texto. Deve-se considerar, ainda, que a modalidade de linguagem das cartas em análise, permeada de linguagem coloquial e, muitas vezes, marcadas pelo estigma do erro gramatical, muito próxima da linguagem oral, faz da análise da conversação a teoria adequada ao estudo das mesmas.

### **3.4. Descrição do processo de distribuição de informação**

A “pesquisa de campo”, que constitui a base documental desse estudo, foi realizada durante um mês, no qual a rotina do setor de difusão de tecnologia da Universidade Federal de Viçosa foi observada. Nesse período, enquanto foi coletada a amostra de cartas de pedido e de retorno, recebeu-se informação dos funcionários e verificou-se como funciona o processo de distribuição de informação desse setor.

Esse processo de distribuição de informação dos dois tópicos selecionados (Plantas Ornamentais e Reciclagem e Compostagem de Lixo) teve início com a divulgação do material informativo por meio de programa televisivo. Primeiramente, o programa de televisão da Rede Globo, *Globo Rural*, exibiu uma reportagem sobre os assuntos já citados, dando o endereço do setor de difusão de tecnologia da UFV para obtenção de material informativo escrito. No caso do tópico “reciclagem de lixo” houve divulgação em vários programas de televisão, como o *Globo Ecologia* e *Pequenas Empresas & Grandes Negócios*, da mesma emissora de TV, nos anos de 1995 a 1997.

Ao serem solicitadas as informações técnicas sobre esse último assunto, era enviado ao locutor, juntamente com o informe técnico, a seguinte carta:

*Prezado(a) senhor(a):*

*O trabalho anexo fornecerá todas as informações necessárias para melhor compreensão de “Projeto Integrado” de gerenciamento de Lixo, construído na cidade de Coimbra-MG.*

*O sucesso do Projeto depende fundamentalmente da orientação da UFV/LESA, em todas as etapas do Projeto, principalmente com relação ao gerenciamento da Usina, treinamento, monitoramento e produção do composto orgânico (húmus).*

*A UFV tem atendido a todas as solicitações de Projeto, mediante Convênio. Detalhes e informações a esse respeito devem ser adquiridos no Laboratório de Engenharia Sanitária e Ambiental – LESA, situado no seguinte endereço: (endereço – UFV)*

*Atenciosamente,*

*(assinatura do professor responsável pelo projeto)*

Os informes técnicos da UFV eram vendidos pelo preço que varia de R\$ 0,50 a R\$ 3,00, sendo esse preço geralmente anunciado no programa de televisão, mas poucas vezes as pessoas mandam o dinheiro junto com a carta de pedido. Então, é enviado, também, juntamente com o informe técnico dos dois tópicos estudados, um bilhete com informações de preço, solicitando um certo compromisso de envio do pagamento.

No caso das informações sobre plantas ornamentais, foi exibida a reportagem somente no programa *Globo Rural*, em 04.05.97. Conforme os funcionários nos informaram, o setor não dispunha de um informe técnico padronizado como eles possuem a respeito de outros assuntos. Diante desse fato e perante a demanda desse tipo de informação, gerada pela divulgação em programa de televisão, os funcionários enviaram aos locutores do pedido a apostila número 267, dirigida, sobretudo, aos alunos da disciplina Floricultura, Jardinocultura e Paisagismo dos cursos das áreas técnicas da UFV, conforme consta na apresentação da mesma.

Perante este fato, pode-se supor e comprovar mais além, no capítulo de análise de cartas de retorno, tornando redundante a análise desse material informativo, que a linguagem desse material é técnico-científica, já que todos esses informes são válidos como publicações científicas dos pesquisadores da UFV, estudantes de pós-graduação e professores. E não somente a apostila sobre plantas ornamentais, que não está dentro do padrão das outras publicações, poderia ter o estilo classificado como técnico-científico.

Segundo CORACINI (1991:57), o discurso científico é dirigido a um interlocutor situável entre o grupo de especialistas da área, pressupondo que ele seja conhecedor da matéria e dos métodos normalmente utilizados, estando esse interessado na pesquisa que está sendo relatada. Dessa forma, o discurso se torna hermético para o leitor não-especialista, por serem suprimidas as informações consideradas supérfluas e desnecessárias, já que a intenção desse tipo de discurso é persuadir da validade da pesquisa e do rigor científico da mesma.

Finalizando a descrição do processo informativo, têm-se alguns dados numéricos, colhidos pelos funcionários do setor e aqui transcritos. Eles são respeito da quantidade de cartas de pedido de informação, juntamente com a origem delas, sobre os dois tópicos em estudo, recebidas pelo Centro de Extensão. Há, ainda, dados sobre a quantidade de cartas recebidas desde o ano da criação desse setor, 1980, incluindo os números de pedidos feitos através de telefonemas, fax e telegramas. Esses dados podem ser observados nas Figuras 1 e 2.

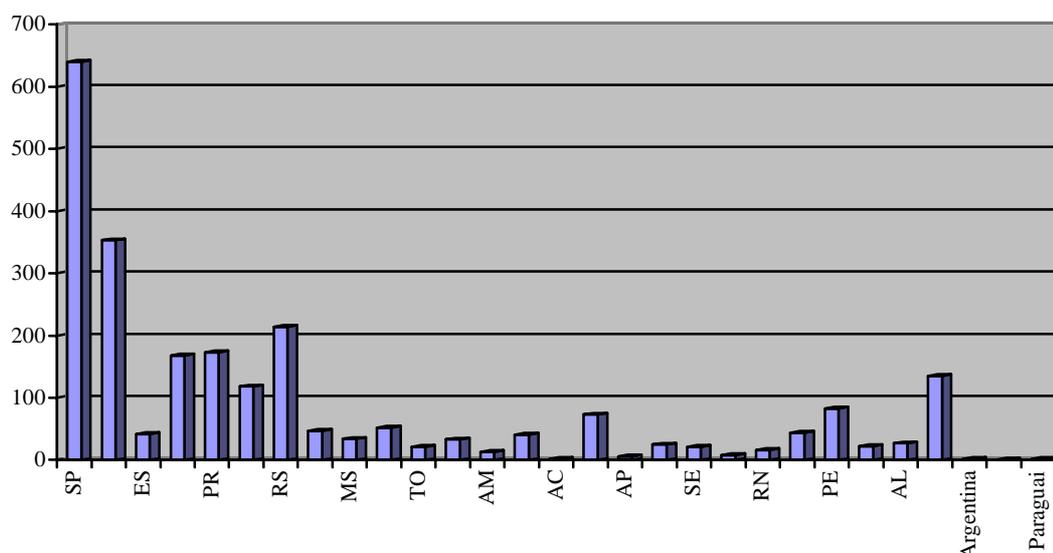


Figura 1 - Número de cartas recebidas pelo Serviço de Extensão, por estados (1995-1997).

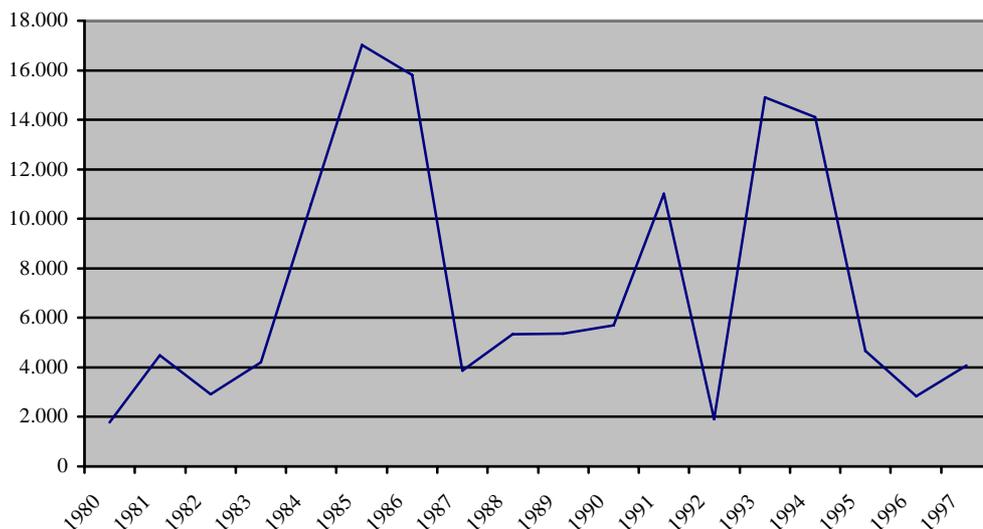


Figura 2 - Número de cartas recebidas pelo Serviço de Extensão, 1980-1998.

O recorte temporal se restringe aos anos de 1996 e 1997, devido ao fato das cartas de pedido de informação serem incineradas a cada dois anos. Quanto ao critério de escolha dos tópicos, selecionou-se os dois que tiveram o maior número de solicitações nesses dois anos: “Plantas Ornamentais”, com 736 pedidos, e, “Reciclagem e Compostagem de Lixo”, com 1.653 pedidos, incluindo nesse último tópico o número de telefonemas recebidos.

### 3.5. Coleta de dados

Manuseando o material documental da pesquisa, observou-se que no tópico “Plantas Ornamentais” havia um maior número de cartas manuscritas, 479, enquanto as cartas datilografadas eram 257. Entretanto, no tópico “Reciclagem de Lixo”, obteve-se um total de 438 cartas datilografadas e 402 manuscritas, sendo 690 de pessoa física e 150 de pessoa jurídica. A maioria dos locutores são homens, apenas cerca de 20% de cartas de pedido de informação técnica sobre Reciclagem de Lixo são de mulheres e cerca de 30% sobre Plantas Ornamentais. Quanto às cartas de retorno não foi possível ter uma quantidade porque apenas algumas cartas são arquivadas. No entanto, notou-se que essa

quantidade de recebimento desse tipo de carta é bem pequena, provavelmente menos de 5% do total de cartas recebidas sobre os dois assuntos em estudo.

Após esse primeiro manuseio do material, as cartas foram separadas, cada assunto por sua vez, em três grupos. As variáveis gênero dos locutores e forma de grafia foram desconsideradas por serem irrelevantes perante o objetivo de identificação de estratégias sociolinguísticas de elaboração de face usadas por um ator social de menor prestígio e dirigidas a outro de maior prestígio.

Esses três grupos foram constituídos de acordo com as características formais das cartas. Desse modo, obteve-se um certo número mais próximo formalmente de cartas pessoais, nas quais o locutor assumia um alinhamento de maior envolvimento<sup>2</sup>. Outro grupo era mais próximo a cartas comerciais, nas quais o sujeito assumia um alinhamento de menor envolvimento. E, ainda, um terceiro grupo menor de cartas que não se encaixavam em nenhum dos dois grupos por não terem as formas rituais características de um grupo ou de outro.

O conceito de quadro de referência<sup>3</sup>, formulado por GOFFMAN (1981), foi utilizado como critério básico de classificação das cartas nesses três grupos. Esse conceito se manifesta através do alinhamento assumido em relação a nós mesmos e em relação aos outros. Ele é expresso, também, na forma em que é conduzida a produção ou a recepção de um enunciado, significando um posicionamento no enquadre dos eventos.

Foram coletadas 10% das cartas de cada assunto e de cada grupo. Esse universo que foi gradativamente selecionado, eliminando cartas que continham estratégias sociolinguísticas muito semelhantes, de modo a obter a maior variedade possível entre as mesmas. Nesse processo de seleção gradativa restaram 166 cartas de pedido dos dois tópicos e 24 de retorno. As cartas de alinhamento pessoal foram numeradas de 001 a 053, as cartas do grupo que não

---

<sup>2</sup> Gumperz, citado por TANNEN (1990), conceitua envolvimento como uma participação ativa e um engajamento mútuo em determinada conversação, isto é, uma “interação centrada”, na qual os interlocutores voltam sua atenção visual e cognitiva para uma tarefa em comum, distinguindo-se, assim, da mera presença.

<sup>3</sup> Esse conceito pode ser definido como quadro de referência das representações que fornecem indicações indispensáveis para interpretarmos determinada situação, funcionando como premissas de ação e comportamento dos atores sociais.

possuíam alinhamento são as de número 054 a 078 e as cartas de alinhamento impessoal formam o grupo de numeração de 079 a 166. Quanto ao restante, serão as cartas de *feedback*, ou de retorno.

Os próximos capítulos se constituem da análise, propriamente dita, feita por meio de divisão estrutural das cartas e classificação de suas partes. Como lembra DURANTI (1997), a análise implica em transformação, sendo conceituada como “um processo seletivo de representação de dado fenômeno, feito através de destaque de algumas propriedades do mesmo”.

## **5. EXPRESSÕES DE ABERTURA E DE FECHAMENTO: DEFINIÇÃO DO TIPO DE RELAÇÃO ESTABELECIDA**

As expressões e seqüências discursivas de abertura e de fechamento, próprias do gênero discursivo carta, foram de grande importância na classificação das mesmas, já que elas definem o tipo de relação interacional a ser estabelecido durante o ato de fala de pedido. Assim, uma abertura do tipo “**Caros amigos**” estabelece, logo de início, uma relação de camaradagem e aproximação. Já a expressão formulaica “**Prezados senhores**”, própria de situações rituais, implica em uma relação formal e de distanciamento. As expressões de fechamento funcionam do mesmo modo.

Nesse capítulo, será verificado, então, quais são essas formas de abertura e de fechamento e quais os tipos de relações mantidas através desses modos de abertura nas 166 cartas que constituem o presente *corpus*.

### **4.1. Informações contidas na abertura**

Quase todas as cartas possuem a forma de abertura comum a tal gênero discursivo, contendo nome de cidade e data logo no início. Assim, em todo o *corpus* (166), registraram-se apenas três cartas cuja forma era a de bilhetes casuais, não possuindo nenhum tipo de abertura, e 18 cartas as quais não

apresentavam nome de cidade e data na abertura. Dentre as 166 cartas foram encontradas somente nove que obedeciam rigorosamente a um estilo impessoal de abertura, apresentando nome do destinatário, assunto da carta e numeração própria de carta oficial. Assim, tem-se:

*Cidade x, data x*

(087): *Of. X, número x*  
*Il.<sup>mo</sup> Sr. Presidente*  
*Conselho de Extensão*  
*Viçosa - MG*

*Cidade x, data x*

(137): *À UFG*  
*Div. de Extensão*  
*Viçosa - MG*  
*Assunto: Reciclagem de lixo*

Já o caso da referência ao destinatário parece ter sido mais importante como forma de abertura, aparecendo em 81 cartas em todo o *corpus*, sendo que em 12 cartas (no total de 81) eram dirigidas a pessoas e 69 (no total de 81) eram dirigidas à instituição. Desse modo, tem-se como expressões de referência ao destinatário instituição a seguinte forma e algumas variantes: **À Universidade Federal de Viçosa**, com a expressão **Conselho de Extensão** ou **Divisão de Extensão** situado abaixo da primeira expressão.

Encontra-se, também, em menor número, a referência ao destinatário de modo mais pessoal, contendo o seu nome, conforme os seguintes exemplos:

(150): *Ex.<sup>mo</sup> Sr.*  
*José da Silva*  
*Reitor da Universidade Federal de Viçosa*  
(053): *Prezado Professor Antônio Silveira*

Há, ainda, como informações contidas na abertura, as várias formas de cumprimento, ou seja, o modo pelo qual o locutor se dirige ao seu interlocutor. Essas expressões são particularmente importantes por serem definidoras do tipo de relação interacional que está sendo estabelecida logo no início. Dessa forma, tem-se um número de 24 cartas em todo o *corpus* (166) que não possuem qualquer expressão de cumprimento, e, entre o restante de 142 cartas, tem-se basicamente dois grupos: o de alinhamento pessoal e o impessoal. O conceito de alinhamento é retirado de GOFFMAN (1981), sendo definido como “o posicionamento que se assume diante de determinado enquadre de eventos”.

#### **4.1.1. A identificação do interlocutor através das diversas formas de abertura**

Pode-se perceber como o locutor define a situação e o seu interlocutor através da expressão de cumprimento, quando ele se dirige ao seu interlocutor. Desse modo, tem-se, dentre as 142 cartas que possuem tal expressão, um número de 53 que apresentam alinhamento pessoal e 89 que apresentam alinhamento impessoal, conforme é observado no Quadro 2.

Quadro 2 - Formas de abertura

Presença de alinhamento		Ausência de alinhamento
Alinhamento pessoal	Alinhamento impessoal	
31,9%	53,6%	14,5%

Deve-se lembrar aqui que a quantificação é apenas ilustrativa. Ela não dá uma maior importância para o grupo de cartas de alinhamento impessoal, apesar da sua alta frequência na amostra.

##### **4.1.1.1. Alinhamento pessoal**

Este tipo de alinhamento é caracterizado pelo estabelecimento de uma relação de camaradagem, de aproximação e de solidariedade ao interlocutor. Manifesta-se através das estratégias de polidez positiva, que, segundo B&L (1987), são direcionadas aos desejos de face positiva do interlocutor, ou seja, os desejos de aprovação e reconhecimento de competência.

Dentre o grupo de cartas, constituído de 53 correspondências, que apresentam esse tipo de alinhamento, notam-se três formas básicas: expressões formulaicas de saudação à conversação, vocativos e expressões de performativo explícito.

*a) Expressões formulaicas de saudação*

*(020): Oi pessoal da Universidade,*

*(003): Olá, Amigos da UFV; (Apesar de não conhecê-los vou continuar chamando-os de amigos).*

*(016): Olá, tudo bem?*

*b) Vocativos*

*(023): Amigos da UFV*

*(046): Caro Amigo:*

*(019): Estimável Universidade de Viçosa*

*(021): Caros Colegas*

*(011): Caro companheiro(a),*

*c) Expressão de performativo explícito*

*(025): Saudações sem fim...*

*(042): Saudações aos profissionais que trabalham com paisagismo e jardinagem*

*(006): Cordiais Saudações*

Nota-se, nesse tipo de alinhamento, a personificação da instituição, visto claramente no exemplo (019). Ele é caracterizado pela aproximação e solidariedade, próprias de relações de igualdade de poder e pequena distância social. Tal enquadre parece incoerente com a distância social assumida pela Universidade através da linguagem técnica do material informativo enviado aos seus interlocutores. Esse enquadre pessoal parece, então, violar a distância e a sacralidade da instituição que tem o poder do conhecimento. Entretanto, pode-se interpretar essa situação como mais uma demonstração de distância social e não como aproximação, propriamente dita. Esse fato faz supor a inexperiência desses locutores na utilização da linguagem em situações formais, fazendo com que eles utilizem o enquadre pessoal numa situação institucional. Como os classifica BOURDIEU (1996), seriam os expropriados da “linguagem autorizada”, isto é, da linguagem padrão, própria de situações institucionais.

#### 4.1.1.2. Alinhamento impessoal

Este tipo de alinhamento caracteriza-se pela escolha de estratégias de polidez negativa. Segundo Brown e Levinson (1987), essas estratégias são direcionadas aos desejos de face negativa, isto é, os desejos de não sofrimento de imposição. O seu uso é mais comum entre pessoas desconhecidas.

O *corpus* em questão (89 cartas) apresentou uma menor frequência de variações, constituindo-se, basicamente, da expressão formulaica **prezados senhores** e algumas variantes:

- (148): *Prezados Diretores:*
- (083): *Senhor Diretor,*
- (090): *Sr. Professor,*
- (087): *Senhores Conselheiros,*
- (144): *Il.<sup>mos</sup> Senhores,*
- (061): *Sr.*

#### 4.2. Formas de fechamento e pré-fechamento das cartas

Entre o total de 166 cartas de pedido foram encontradas 108 cartas que continham fecho e pré-fecho. Para distinguir fechos de pré-fechos considerou-se, sobretudo, o posicionamento dessas seqüências discursivas em relação à assinatura do remetente. Assim, as expressões posicionadas antes do nome e assinatura do remetente são os fechos, enquanto a seqüência discursiva do último parágrafo, que já não faz parte do pedido e nem de suas justificativas, foram aqui tratadas como pré-fechos.

Levando em consideração a ausência do ato de pedido e de suas justificativas, bem como a posição no final do texto como critério de distinção entre fecho e pré-fecho, obteve-se, ainda, um número de 51 cartas que continham apenas fechamento e sete cartas que não continham nem um tipo de fecho. Esses dados numéricos podem ser verificados na Figura 3.

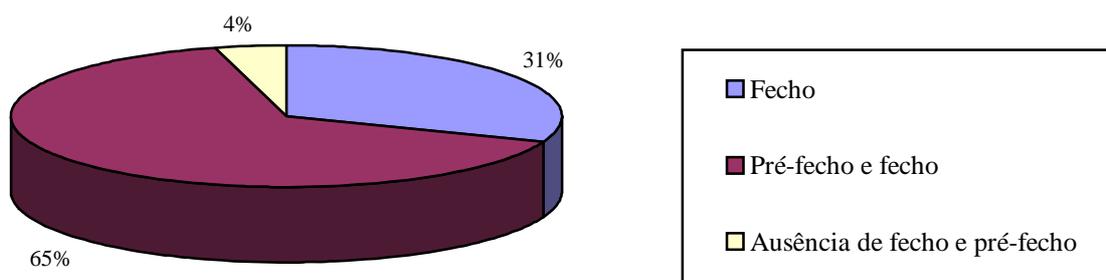


Figura 3 - Formas de fechamento.

Como pode-se observar o maior grupo possui fechamento e pré-fechamento. Torna-se necessário, então, a classificação dos mesmos, conforme será feito a seguir.

#### 4.2.1. Pré-fechamento

As seqüências discursivas formadoras de pré-fechos são bastante variadas, constituindo-se de atos adjuntos ao ato de fala principal, o pedido. Elas foram divididas em seis grupos. Como critério dessa classificação, levou-se em conta o tipo de ato adjunto contido nessas seqüências localizadas na posição estabelecida como pré-fecho. Nota-se que essas seqüências formadoras de pré-fechos eram constituídas de atos expressivos. Esses são atos cujo objetivo ilocucionário é exprimir o estado psicológico especificado na condição de sinceridade acerca de um estado de coisas que o conteúdo proposicional indica. Muitos atos ilocucionários expressivos são institucionais e fortemente determinados por convenções sociais. Assim, têm-se os seguintes atos adjuntos expressivos: agradecer; pedir, desculpar-se, estabelecer contrato, elogiar e despedir-se. A freqüência de aparecimento de cada um desses grupos pode ser observada na Figura 4.

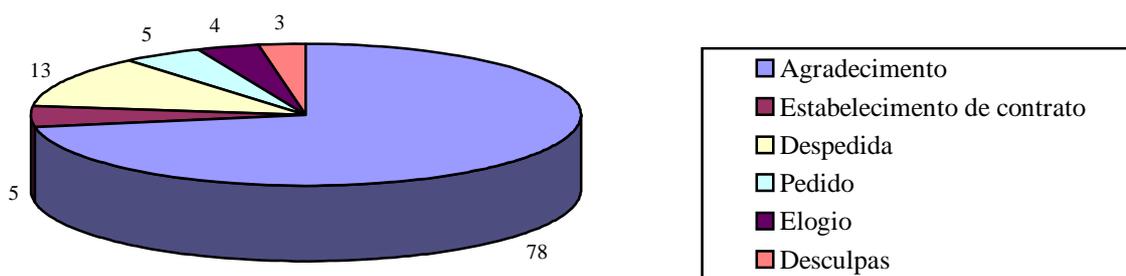


Figura 4 - Recorrência de cada grupo de pré-fecho.

#### 4.2.1.1. Ato de agradecimento

As seqüências discursivas que estão na posição de pré-fechamento são constituídas, em sua grande maioria (57 cartas), de atos de agradecimentos antecipados, apresentando-se acompanhados de outros atos ou não:

(115): *Certo do vosso generoso atendimento, agradeço-vos e aproveito o ensejo para parabenizá-los pelo trabalho que é de grande utilidade para os amantes da natureza.*

(072): *... esperando ansiosamente agradeço-lhes e os parabênizo pelo belo trabalho que vem realizando.*

(081): *O nível deste tipo de atividade foge a minha capacidade avaliativa, porém me atrevo a agradecer não só pela utilização dos produtos finais, mas pelo nível de vida que as pessoas passam a ter. E também pelo bem que estão ofertando a nossa mãe natureza.*

(086): *Agradecendo, antecipadamente, envio a V. Sas. minhas respeitadas saudações e os cumprimentos pelo excelente e importante trabalho que vem realizando em prol de nosso País.*

O ato de agradecimento antecipado aparece como uma estratégia dirigida à face positiva, demonstrando solidariedade ao interlocutor e, simultaneamente, não dando opções de recusa.

Nos dois exemplos abaixo, o pré-fecho contém uma estratégia de obtenção de colaboração do outro, colocando-se à disposição, prometendo o cumprimento de futuros favores em troca da execução do pedido:

(151): *Colocando-nos à disposição para eventuais contatos e esclarecimentos, desde já agradecemos externando as nossas mais cordiais e positivas saudações.*

*(112): Confiante de poder contar com a atenção de vossa equipe de trabalho, sou muito grato e me coloco ao seu dispor.*

Nos três últimos exemplos, os locutores determinam o tempo de execução do pedido, podendo ser visto como ênfase da imposição própria do ato de pedir. Nota-se, todavia, que os agradecimentos são enfatizados através da adjetivação desses diretivos: **sinceros** agradecimentos. Há também a exposição de idéias supostamente compartilhadas e atenuação da imposição da expressão indicadora de tempo pelas expressões **se possível** e o uso do **gostar** no futuro do pretérito, indicando incerteza.

*(100): Aguardando breve resposta, bem como o formulário mencionado pelo programa Globo Rural, aceite meus sinceros agradecimentos e que cada vez mais possam fazer pela ecologia de nosso mundo.*

*(028): Se possível for mande-nos essas informações o mais depressa possível. Desde já deixo aqui nossos sinceros agradecimentos.*

*(089): Sem mais, agradeço a atenção dispensada e gostaria de receber uma resposta o mais rápido possível.*

Esse tipo de pré-fecho, que pressupõe atendimento, manifesta-se por estratégias de polidez positiva, estabelecendo um pseudo-acordo de que o pedido seja atendido. Permite, assim, o aparecimento de imposição ao tempo de execução da ação requerida.

Há entre esse grupo um subgrupo de 21 cartas constituído de correspondências que não fazem agradecimentos antecipados como pressuposto de atendimento. Elas somente apresentam nos pré-fechos as expectativas em relação à execução dos mesmos:

*(162): No aguardo de um breve pronunciamento,*

*(164): Sendo só o que nos apresenta o momento e no aguardo de um pronunciamento, subscrevemo-nos.*

*(095): Cientes de sua compreensão, esperamos resposta breve.*

*(094): Espero contar com a colaboração da UFV.*

*(155): Espero contar com o atendimento de V. Sa., aproveito o ensejo para apresentar-lhe minha estima e distinguível consideração.*

Esse tipo de pré-fecho pode ser interpretado como estratégias dirigidas à face negativa do interlocutor pelo fato de não impor, e, ao mesmo tempo, dirigida ao *self* do locutor, devido ao fato de manifestar a expectativa de consideração à sua face através do atendimento do pedido. Assim, foram encontradas aqui estratégias de polidez negativa e positiva simultaneamente.

#### 4.2.1.2. Ato de estabelecimento de contrato

No grupo de cartas abaixo, os locutores não consideram que seja óbvio o atendimento dos pedidos. Isso é demonstrado através de estratégias linguísticas de apresentar ressalvas nos seus agradecimentos (exemplos: 038, 024), usar forma verbal de futuro e expressões de ênfase e de expectativas de execução dos mesmos:

*(038): Se eu for atendida ficarei muito grata. Desde ja agradeço. o meu muito obrigada.*

*(008): Se eu for atendida agradeço-lhes de coração.*

*(024): Se for atendida muito lhe agradeço.*

*(075): Gostaria muito de ser atendida nestes meus dois pedidos e ficarei aguardando ansiosa, e agradecida em ser atendida.*

A não-pessuposição de atendimento é interpretada como uma estratégia de polidez negativa, caracterizando-se pela ausência de imposição.

#### 4.2.1.3. Ato de despedida

##### a) Formas impessoais

Tem-se um pequeno grupo de 10 cartas cujas expressões de pré-fecho são expressões formulaicas:

*(161): Sendo o que se nos apresenta o momento, subscrevemo-nos com protestos de elevada estima e distinta consideração.*

*(159): Na oportunidade apresento a V.Sa. os protestos de estima e consideração.*

*(126): Sem mais para o momento antecipo os meus votos de estima e distinta consideração.*

Os locutores, que utilizam esse tipo de fecho ritual, são pessoas representando prefeituras e empresas, com exceção de uma carta.

##### b) Formas pessoais

Esse pequeno grupo, constituído de três pré-fechos, é essencialmente apresentado através de estratégias de polidez positiva. Logo, todos os três exemplos são pertencentes às cartas de alinhamento pessoal:

*(047): Um abraço, e me coloco no aguardo de uma manifestação positiva de vocês.*

*(036): Um abraço para todos os agrônomos, veterinários e alunos.*

*(007): Um abraço a todos que fazem a Divisão de Extensão da UFV.*

A manifestação de afeto é, pois, uma estratégia de aproximação e de solidariedade, característica de uma cultura de polidez positiva, como é o caso brasileiro.

#### **4.2.1.4. Ato de pedido de outras publicações**

Esse grupo é constituído de cinco cartas, cujos pré-fechos caracterizam-se pela apresentação de estratégias de polidez positiva, já que o locutor aprova a instituição e o material publicado pela mesma, pedindo outras publicações. No exemplo 137, o locutor enfatiza uma estratégia de polidez negativa, assumindo a responsabilidade pelas despesas que o seu pedido venha a ter, manifestando-se, assim, como uma ação não impositiva:

*(101): Disponho-me a receber a divulgação de todo o material que por ventura possa ser divulgado por esta instituição, sem compromisso.*

*(137): Caso exista alguma despesa, mande por reembolso postal.*

*(121): Ficaria grato se pudessem enviar-me também relação de materiais informativos similares e genéricos, em disposição neste renomado Centro de Pesquisa.*

#### **4.2.1.5. Ato de elogio**

Como podem ser notados os atos de conratulações são encontrados em todo o corpo das cartas, acompanhando outros atos. Porém, os pré-fechos, que contêm especificamente esse tipo de ato, são apenas três:

*(079): Certo da consideração dos senhores, aproveito a oportunidade para parabenizá-los pelo belíssimo e consciente trabalho desenvolvido neste setor e sem mais para o momento, firmo-me.*

*(019): Aproveito a oportunidade para parabenizar a cidade de Coimbra, que com a força e vontade de crescer nos deixa um grande exemplo de “gente que faz”.*

*(108): Parabéns pelo trabalho.*

Esse tipo de ato é essencialmente constituído por estratégias de polidez positiva, manifestando aprovação, solidariedade e aproximação.

#### 4.2.1.6. Ato de desculpas

Esse tipo de pré-fecho é constituído de apenas três cartas. Todavia, ele é importante por manifestar a distância social e a assimetria entre locutor e interlocutor, já que é caracterizado por estratégias de polidez negativa:

(025): *Por favor desculpe os erros*

(048): *Desculpe-me alguns erros porque peguei as informações as preças. Certo de que serei atendido vai aqui os meus sinceros agradecimentos e um forte abraço deste gaúcho amigo.*

(002): *Enfim espero receber todas as informações que vocês tiverem conhecimento e boa vontade de enviar, ainda desejo a todos vocês um feliz natal e um ano novo cheio de paz, prosperidade, saúde entre os homens de boa vontade. Desculpe-me se fui muito entrometida,*

#### 4.2.2. Fechamento

Os fechamentos foram classificados de acordo com o tipo de ato adjunto neles contidos. Assim, foram encontrados três grupos de fechos: ato de despedida, de agradecimento e de desculpas. Quanto à frequência de ocorrência desses quatro grupos pode ser observada na Figura 5.

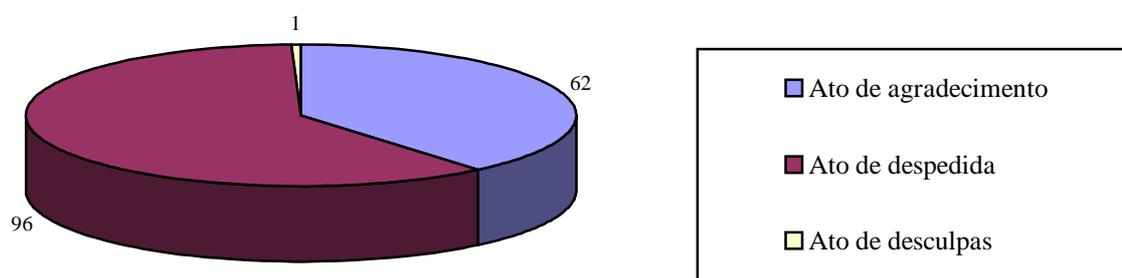


Figura 5 - Recorrência de cada grupo de fechamento.

#### 4.2.2.1. Ato de despedida

##### a) Formas impessoais

Este grupo de fechamento foi o mais freqüente entre o *corpus* analisado, sendo constituído de 80 cartas. A forma mais recorrente foi a utilização de expressões formulaicas. Assim, têm-se 61 cartas com a expressão **atenciosamente** antes do nome do remetente; 10 cartas com a expressão **cordialmente**; duas com a expressão formulaica **sem mais**; cinco com a expressão **respeitosamente** e outras duas, seguindo o mesmo tom, com as expressões **mui atenciosamente** e **sinceramente**.

Nota-se, ainda, quatro com a expressão **saudações** e algumas variantes, como: **cordiais saudações** e **saudações sindicais**. Nesse último exemplo, percebe-se uma estratégia de aproximação devido à identificação com o interlocutor, já que os dois locutores da carta são professores universitários. Eles se identificaram no final da carta, através de um resumo de seus currículos colocado em anexo. Têm-se, ainda, os seguintes exemplos de fechos formais:

(157): *Subscrevemo-nos atenciosamente*

(062): *Sem mais,*

(128): *Apraz-me apresentar a V. Sa., meus protestos de estima e consideração.*

(152): *Na oportunidade reiteramos nossos protestos de estima e distinta consideração.*

##### b) Formas pessoais

Esse grupo é constituído de 16 cartas, caracterizando-se pela apresentação de estratégias de polidez positiva, através de manifestações de afeto e de aproximação. Esses fechamentos estão dentro das cartas de alinhamento pessoal:

(010): *Um abraço carinhoso dos alunos da 5.<sup>a</sup> série A.*

(041): *Abraços da gaúcha*

(025): *FIM*

*TCHAU*

(001): *Seu criado e amigo*

(032): *Congratulações Gaúchas!*

(049): *Deus o abençoe com muita saúde*

(043): *Um abraço e muito obrigado pela compreensão.*

(078): *Aguardando uma resposta de nossos irmãos, fica aqui nosso reconhecimento e gratidão.*

#### 4.2.2.2. Ato de agradecimento

Este grupo de fechos aparece em 42 cartas, manifestando-se como uma pressuposição de atendimento ao pedido. Como já visto anteriormente, a manipulação da pressuposição de que o outro executará a ação requerida funciona como um pseudo-acordo, sendo uma estratégia de polidez positiva, segundo BROWN e LEVINSON (1987). Assim, têm-se os seguintes exemplos:

*(012): Muito Obrigado*

*(036): Na certeza de ser atendido o mais rápido possível, antecipadamente agradeço.*

*(111): gratos pela atenção*

*(101): Desde já agradeço*

*(052): Meu muito obrigada*

*(005): Amigavelmente, agradeço a atenção despendida à minha pessoa esperando desde já resposta e me colocando a vosso inteiro dispor.*

Dentre esse grupo de cartas, há um número de 20 cartas que contêm expressões de expectativas de atendimento como pré-fecho, não sendo esse ato explícito. Como exemplos, têm-se os seguintes:

*(026): Desde já agradeço, se for atendido.*

*(023): Se for atendido agradeço*

*(028): Bom. Finalizo com o desejo de ser atendida*

Esse grupo caracteriza-se pela manifestação de estratégias de polidez negativa, já que não há a manipulação de pressuposição. Aparece com o pronome condicional **se**, dando opção de execução ou não da ação requerida.

#### 4.2.2.3. Ato de desculpa

O ato de desculpas na posição de fechamento apareceu uma única vez. Entretanto, é fundamentalmente importante para demonstrar a diferença de estilos lingüísticos entre algumas cartas e o boletim informativo da UFV:

*(092): Desculpe a letra a carta porque não tenho estudo.*

Essas diversas formas de aberturas e fechamentos definem, também, a escolha por um determinado estilo de carta de pedido. Isso será visto nas próximas páginas.

## **5. ESTRATÉGIAS SOCIOLINGÜÍSTICAS DIRIGIDAS A UM ATOR SOCIAL DE PRESTÍGIO: ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DAS SEQÜÊNCIAS DISCURSIVAS DE PEDIDO**

Este capítulo consiste na descrição e na identificação de estratégias de elaboração de face encontradas nas seqüências discursivas de pedido. No entanto, fez-se necessário, antes da análise, propriamente dita, a exposição de algumas considerações a respeito do ato de pedir e de outras questões que envolvem a questão em estudo. A estrutura organizacional da análise das cartas consiste em classificar as seqüências discursivas que contenham o ato do pedido, de acordo com o grau de diretividade do mesmo. Desse modo o primeiro grupo será constituído de pedidos diretos, o segundo de pedidos diretos com pré-pedido e o terceiro grupo é caracterizado por um grau máximo de indiretividade, que são as expressões de desejo.

A indiretividade, segundo TANNEN (1990), é um elemento fundamental na comunicação humana, consistindo em um modo de fala não-explicito, que varia de cultura para cultura, podendo, assim, causar mal entendidos e confusões. Entretanto, essa mesma autora também aponta duas vantagens no uso de indiretividade. A primeira seria defensiva, devido ao fato de preservar a face do falante, dando-lhe oportunidade de modificar a sua fala caso essa não encontre resposta positiva. A segunda é voltado para a face do ouvinte, já que ela permite que o falante clame por voluntariedade e não por obediência.

## 5.1. O ato de pedir

Segundo SEARLE (1984), o ato de pedir contém uma intenção comunicativa do (*F*) falante que prediz uma (*A*) ação futura do (*O*) ouvinte numa situação na qual o (*F*) falante acredita que o (*O*) ouvinte possa realizar uma determinada (*A*) ação desejada ou necessária ao falante, não sendo óbvio que o ouvinte realizará a ação sem o pedido. A estrutura do ato de pedir proposta por SEARLE (1984:88) corresponde ao Quadro 3.

Quadro 3 - Tipos de regras do ato de pedir

De conteúdo proposicional	Ato futuro <i>A</i> de <i>O</i>
Preparatória	1. <i>O</i> está em condições de realizar <i>A</i> . <i>F</i> acredita que <i>O</i> esteja em condições de realizar <i>A</i> . 2. Não é óbvio nem para <i>F</i> nem para <i>O</i> que <i>O</i> realizará <i>A</i> no decurso normal dos acontecimentos, por deliberação própria.
De sinceridade	<i>F</i> quer que <i>O</i> faça <i>A</i>
Essencial	É válido como uma tentativa de conseguir que <i>O</i> faça <i>A</i> .

Fonte: SEARLE, J.R. **Os atos de fala**. Coimbra: Almeida, 1981. p. 88.

*Comentário:* *Ordenar* e *Comandar* têm a regra preparatória adicional que consiste em *F* estar numa posição de autoridade sobre *O*. *Comandar*, provavelmente, não tem a condição pragmática que exige não-obviedade. Além disso, em ambos, a relação de autoridade prejudica a condição essencial, porque a enunciação vale como uma tentativa de fazer com que *O* realize *A* em virtude da autoridade de *F* sobre *O*.

Como podem ser observados, os benefícios do pedido servem aos interesses do falante, tendo esse que contar com a cooperação do ouvinte, como no caso de um favor, já que o pedido se distingue do comando pelo fato do falante reconhecer o direito de o ouvinte não obedecer. Assim, o comando implica em obrigação de obediência, consistindo em coerção, enquanto o ato de pedir implica em formulação ou em escolha de estratégias persuasivas a fim de obtenção de cooperação ou obediência.

Dentro da teoria dos atos de fala, o pedido é classificado como um ato ilocucionário diretivo, ou seja, é pretendido que o ouvinte realize futuramente um ato verbal ou não-verbal de modo que o conteúdo proposicional do enunciado seja utilizado pelo locutor e reconhecido pelo alocutário. Esse tipo de persuasão, a fim de que o alocutário execute determinada ação, é assumido em vários graus pela expressão verbal do tipo de relação social mantida entre locutor e alocutário, variando da hierarquia da expressão de ordem à simples sugestão, do conselho ao simples pedido de informação. Quanto ao conteúdo proposicional, ele é dependente das condições que regulam o reconhecimento por parte do locutor e sobretudo do alocutário, ou seja, é dependente da legitimidade do ato diretivo (SEARLE, 1984).

Nos estudos de análise da conversação, o pedido é visto como uma ação que normalmente é evitada, já que é um tipo de imposição, ameaçando a face negativa do ouvinte por ser algo que interessa ao falante. Assim, o pedido pode acarretar uma resposta não preferida - a recusa - que, por sua vez, ameaçaria a face positiva do falante. Dessa forma, pesquisadores revelam que as pessoas tendem a utilizar estratégias do tipo pré-pedidos a fim de checarem as condições de sua realização, ou estratégias de polidez para atenuarem o grau de ameaça. Esse grau de ameaça depende da relação hierárquica entre os interlocutores e de variantes culturais. Desse modo, são usados alguns rituais estabelecidos pela cultura para um dado evento de fala, como, por exemplo, quando se diz está frio pode ser um pedido para fechar uma janela, sendo interpretado em certo contexto cultural sem que seja necessária a explicitação clara do pedido (MACEDO e BRITO, s.d.; OLIVEIRA, 1992).

TRACY et al. (1984), em seu estudo sobre o discurso de pedidos ou de diferentes maneiras de se fazer um pedido com sucesso e de forma adequada em várias situações, assinala que as pessoas possuem diferentes habilidades de fazer pedidos e vários objetivos. Elas estão conscientes de que a maneira de se apresentarem e o impacto dessa apresentação e do que dizem podem determinar a relação com o ouvinte e influenciar no ato de persuadir o outro a executar o desejo do falante. Entretanto, devem ser considerados, também, os objetivos interacionais e interpessoais, como a apresentação do EU ou a elaboração facial, bem como o impacto relacional do encontro, já que a pessoa na execução do pedido deve decidir quando e como ser persuasivo, assim como o momento adequado de fazer o pedido.

O estudo sobre pedidos implica no estudo de estratégias de obtenção de cooperação ou obediência (*compliance-gaining*), já que os indivíduos usam diferentes estratégias em diferentes ocasiões. Cody et al., citados por TRACY et al. (1983), identificaram sete dimensões que influenciam a percepção da situação: benefícios pessoais, apreensão da situação, resistência à persuasão, direitos, intimidade, dominância e conseqüências relacionais. Outros fatores que influenciariam na forma do pedido seriam: *status*, familiaridade ou teor de imposição do pedido. Esses dois primeiros fatores corresponderiam às dimensões de dominância e intimidade, significando que o modo pelo qual uma pessoa tenta influenciar a outra depende do grau de intimidade entre elas e do poder ou status que os comunicadores mantêm entre si. No entanto, não se pode esquecer que uma única situação não pode fazer uma regra geral e as diferenças individuais e habilidades próprias de interação comunicativa não devem ser ignoradas.

TRACY et al. (1984) identificaram algumas estratégias ocorridas mais freqüentemente no seu estudo a respeito de como as pessoas fazem pedidos quando consideraram as variáveis: *status* dos comunicadores, familiaridade entre tais interlocutores e teor de imposição do pedido. Essas estratégias de obtenção de cooperação estão condensadas em seu trabalho da seguinte forma:

## 1. Estratégias de sanção

### a) Apelo por recompensa

- **Insinuar a necessidade de um favor (*ingratiation*):** os atores são cordiais, expressando bons sentimentos em relação ao outro ou prestando serviços precedentes ao pedido.
- **Promessa:** sentimentos de consideração ao outro ou prestação de serviços são prometidos em troca do cumprimento do pedido.
- **Débito:** os atores relembram obrigações devidas aos outros como um modo de induzir a observância ao pedido.
- **Estima:** a observância ao pedido resultará em automático aumento de auto-estima.
- **Fascinação ou sedução:** a recompensa à observância ao pedido surge de pessoas ou outras condições que não são absolutamente razões nítidas.

### b) Apelo à punição

- **Estimulação Aversiva:** o ator pune continuamente e faz contingentes sanções para conseguir a obediência.
- **Ameaça:** os atores propõem ações que terão conseqüências negativas se o outro não obedecer.
- **Culpa:** A não observância ao pedido resultará em automática diminuição de valor pessoal ou amor próprio.
- **Prevenção:** A punição a não-obediência surge de pessoas ou outras condições do que dos atores em interação.

## 2. Estratégias altruístas

- **Altruísmo:** É requerido que o ator assuma um comportamento que beneficie o outro em contraste a objetivos de ganho próprio.

### 3. Estratégias argumentativas

- **Pergunta direta:** A motivação por observância ao pedido não é provida pelo ator, mas é inferido pelo objetivo. O ator simplesmente expõe o objetivo para a obediência.
- **Explicação:** É apresentada uma entre várias razões para o outro acreditar que deve fazer algo. As razões podem ser: credibilidade, referência a um sistema de valor, inferência de evidência empírica.
- **Insinuação:** o ator apresenta um contexto situacional no qual a observância ao pedido deve ser conduzida a fim de obter a ação desejada ou resposta.

(TRACY et al., 1984:525)

Nos estudos de TRACY et al. (1984), o altruísmo foi a estratégia mais usada, embora os indivíduos se diferenciaram na escolha de estratégias. Foi constatado que as diferentes dimensões situacionais têm um efeito significativo na interação e na escolha do uso de estratégias. Assim, a recorrência do uso de qualquer estratégia dependeu do *status* e da familiaridade entre os comunicadores, bem como do teor de imposição do pedido.

Apesar desses autores terem usado uma lista (já citada) de estratégias de obtenção de cooperação ou obediência, eles chamam a atenção para o fato de que tais estudos não podem se restringir a estratégias pré-construídas e abstratas, pois, os quadros de referência explicam mais do que tabelas. Eles exemplificam isso através de duas situações de pedido: uma seria pedir a um amigo de seu filho de doze anos para ir ao supermercado; outra seria pedir uma carona a um colega de trabalho. A primeira situação de pedido incluiria dar gorjeta à criança e a segunda não, já que as pessoas possuem diferentes expectativas em diferentes situações. TRACY et al. (1984) usa o termo “*script*” de Schank e Abelson para designar essas diferentes expectativas, de modo que pegar objetos emprestados, por exemplo, inclui a expectativa de devolvê-los intactos ou em boa condição, sendo esse o *script* para pedir objetos emprestados. Dessa forma, a lógica da situação coordenaria a execução do pedido, havendo relação entre o tipo de

situação e a seleção de estratégias, embora diferentes estratégias possam ser usadas numa mesma situação, já que as pessoas possuem estilos diferentes.

A análise de obtenção de cooperação é criticada, também, por não considerar dois outros tipos de conteúdo incluídos em situações de pedidos. São eles: as condições de felicidade ou sucesso do ato de pedir e os desejos de face do falante e do ouvinte numa situação de interação. Pois, deve ser considerado que os falantes formulam suas mensagens de forma a satisfazerem os próprios desejos de face e do outro, e, ao mesmo tempo, procuram conseguir a cooperação do outro, ou seja, procuram equilibrar e resolver conflitos entre outros múltiplos objetivos.

Os autores em citação colocam duas condições de felicidade, ou sucesso, no ato de pedir. A primeira é que o falante deve deixar claro o motivo pelo qual faz o pedido. Essa é uma regra básica e pré-condição do pedido, tornando-o legítimo. A outra seria a investigação preliminar a respeito da capacidade do outro de executar o ato requerido. Através dessas regras pode-se perceber o quanto os comunicadores estão limitados pela natureza da situação, especialmente pelo *status* e intimidade da relação, bem como pela expectativa de obrigações. A definição da situação possibilita uma certa sistematicidade na forma pela qual os falantes fazem seus pedidos para serem interpretados como tal.

Quanto aos desejos de face, são identificados três tipos de adequações de mensagens, conforme a situação e a pessoa, com a finalidade de satisfação das faces dos interagentes:

- As mensagens se adequam aos desejos de face positiva do outro, ou seja, são conhecidos os desejos de aceitação e apreciação do ouvinte;
- As mensagens se adequam aos desejos de face negativa do ouvinte, isto é, os desejos de autonomia e não-imposição, que podem ser manifestos através de expressões que indicam a incerteza do falante em fazer o pedido, como: por acaso, se possível...
- As mensagens se adequam aos desejos de face positiva do próprio falante de forma a torná-lo merecedor do benefício requerido (TRACY et al., 1984).

Pode-se concluir, então, que os comunicadores na formulação de seus pedidos consideram o *self* dos interagentes, os objetivos apresentados na interação, bem como os desejos por cooperação. Esses fatores são essenciais na análise das estratégias utilizadas pelas pessoas que pedem informação técnica através de cartas no presente estudo.

## **5.2. A persuasão na interação**

Como já foi mostrado anteriormente, o ato de pedir implica em um tipo de persuasão cotidiana eminente aos níveis mais elementares dos contatos sociais e inerente a todos os processos comunicativos. O sentido de persuasão, tratado neste texto, é definido por Goffman, citado por ESTEVES (1991) como um “*fato normal dos encontros sociais, um recurso comum da ação dos indivíduos, enfim um dado imediato da experiência cotidiana*”, não se toma o mesmo sentido das abordagens da comunicação mais formal. Assim, as características persuasivas dos encontros cotidianos seriam intrínsecas às representações. Seria o esforço individual de cada participante na construção de uma imagem mais favorável de si mesmo, já que o *Eu* é resultado de uma negociação. Pois, segundo GOFFMAN (1967), o indivíduo deve contar com o outro para completar um retrato de si próprio, considerando que a face é produto de um ato cerimonial coletivo. Esse ato consiste, então, na tentativa do sujeito em passar uma imagem favorável dele mesmo, sendo essa imagem reconhecida pelos outros.

Esse tipo de persuasão implica na atividade do ator social em determinado quadro de referência (*frame*). Esse quadro fornece indicações indispensáveis para interpretar uma determinada situação, definindo, assim, as premissas dos agentes sociais. A identificação desse *frame* é essencial na comunicação, já que não só dá significado aos fatos da vida cotidiana, mas também determina as formas apropriadas de participação dos sujeitos, tendo a função de estruturar os fluxos comunicacionais. Dessa forma, esses quadros de referência podem fixar o sentido dos enunciados e até mesmo anteceder-los, pois, através deles, é feita a escolha da expressão verbal adequada, fornecendo os

critérios de propriedade e adequação. Assim, os *frames* funcionam como um princípio normativo da situação, fazendo com que os atores sociais se posicionem no “quadro da situação” e definam estratégias para a sua conduta em função dos atributos persuasivos que eles mobilizam na comunicação (ESTEVEVES, 1991).

Pode-se perceber, então, que a persuasão da qual é aqui tratada está relacionada à variabilidade dos *frames*, isto é, a disponibilidade e a capacidade dos indivíduos para se orientarem em diversos quadros de ação. Portanto, os *frames* não se caracterizam por restrição e sim por uma vasta gama de possibilidades estruturais à disposição dos atores sociais. Assim, a capacidade dos sujeitos atuarem em diversos quadros de participação depende dessa variabilidade ou gama de possibilidades, de modo que nessa atuação ele ajusta o significado de suas ações. O caráter persuasivo está relacionado, então, à capacidade de adaptação do ator social ao percurso das interações e, sobretudo, à habilidade de comandar esse mesmo percurso (GOFFMAN, 1986).

Identifica-se o caráter molecular do poder preconizado por Goffman, estando esse intrínseco à interação e diretamente relacionado à capacidade de estabelecer as definições da situação. É o poder do sujeito de comunicação que influencia o destinatário através de pequenas persuasões e de capacidade coerciva, própria da dimensão conflitual da interação, enfim, através da comunicação. É o poder que se manifesta por meio de técnicas e mecanismos mínimos de controle minucioso do corpo, dos discursos, dos gestos, dos comportamentos e hábitos. É o poder-persuasão que se manifesta no nível primário dos contatos sociais:

*o poder que brota, que se manipula nos encontros, nas interações, que nasce das estratégias neles adaptadas; é também um poder regulado que se desenrola internamente ao desenvolvimento regulamentado de todos os comportamentos sociais (...) o poder que nasce da manipulação do material simbólico, o poder de persuasão que usamos nas situações diárias (Wolf, 1979:90, citado por ESTEVEVES, 1991:61).*

A partir dessas considerações a respeito de *frames* e persuasão pode-se definir, novamente, o encontro social como lugar de estabelecimento de uma ordem da realidade, através da determinação do que está acontecendo. Qualifica-

se cada um segundo o papel e a personagem assumidos num determinado momento, estabelecendo, assim, os limites do comportamento apropriado.

As proposições de pedido nas cartas serão, portanto, analisadas sob esse ponto de vista, tentando demonstrar as estratégias de face utilizadas e, conseqüentemente, o *frame* traçado pelos locutores.

### **5.3. Tipologia dos pedidos**

Entre os três grupos de cartas de pedidos, contendo os dois tópicos de informação, as proposições do pedido foram classificadas em três categorias, de acordo com o grau de indiretividade. Assim, obteve-se os pedidos diretos, como representantes de uma categoria com menor grau de indiretividade, os pedidos antecidos de pré-pedidos, com um relativo grau de indiretividade e os pedidos feitos através de expressões de desejos ou expectativas, com um maior grau de indiretividade. Dentre essas três categorias há, ainda, subclassificações de acordo com o locutor das cartas e com as estratégias de *output lingüístico*, seguindo o modelo de Brown e Levinson. Todas as classificações e subclassificações das seqüências discursivas de pedido resultaram no Quadro 4.

Quanto à freqüência de cada uma dessas três principais categorias de pedido encontradas no *corpus*, constituído de 166 cartas, pode ser representada pela Figura 6.

Pode-se notar, então, que o uso de indiretividade é uma estratégia sociolingüística muito recorrente, e até mesmo predominante no *corpus* pesquisado.

Quadro 4 - Quadro sinóptico de classificações das seqüências discursivas de pedidos

PEDIDO DIRETO	PEDIDO DIRETO COM PRÉ-PEDIDO	PEDIDO INDIRETO
Locutor: pessoa física	Locutor: pessoa física Estratégias de Polidez Negativa: hedges, interrogação, imperativo.	Locutor: pessoa física Estratégias de Polidez Negativa: minimização de imposição
Estratégias <i>bald on record</i>	Estratégias de Polidez Positiva e Negativa: impessoalização do ato diretivo, especificação da informação requerida, pessoalização do ato diretivo, repetição.	Estratégias de Polidez Positiva e Negativa: especificação da informação requerida.  Estratégias de Polidez Positiva: ato expressivo, repetição.
Locutor: pessoa jurídica	Locutor: pessoa jurídica Estratégias de Polidez Negativa: impessoalização do diretivo	Locutor: pessoa jurídica Estratégias de Polidez Negativa: minimização de imposição
Estratégias <i>bald on record</i>	Estratégias de Polidez positiva: ato expressivo	

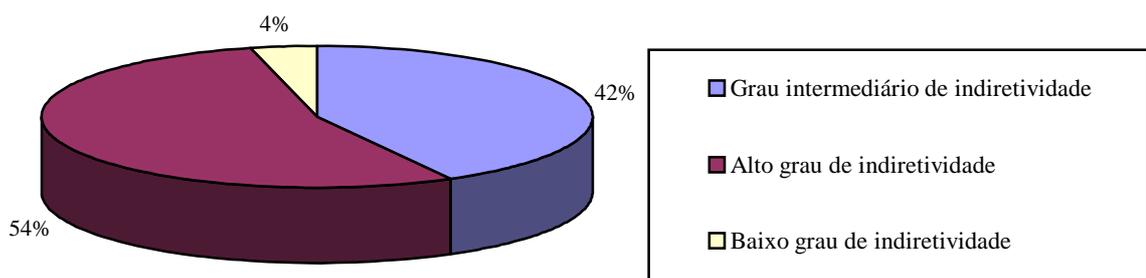


Figura 6 - Tipologia das seqüências discursivas de pedido.

### 5.3.1. Pedidos diretos

As cartas que contêm este tipo de pedido, sem pré-pedido, são as que utilizam a estratégia *bald on record* da teoria da polidez, ou seja, são diretas, ignorando riscos de perda de face. Elas são, também, certamente, as que mais se adequam às máximas conversacionais de GRICE (1982). Este autor formula certas condições gerais que coordenariam a conversação, sendo essas governadas pelo princípio geral de cooperação: “*Faça uma contribuição conversacional tal como é requerida, no momento em que ocorre, pelo propósito ou direção do intercâmbio conversacional em que você está engajado*” (GRICE, 1982:86). A partir desse princípio são formuladas as máximas da quantidade (“faça sua contribuição tão informativa quanto requerido”), da qualidade (“não diga o que acredita ser falso”), da relação (“seja relevante”) e do modo (“seja claro, breve, ordenado e polido”).

Devido ao fato de este tipo de pedido aparecer no menor número de cartas do *corpus* analisado, ele foi subclassificado somente de acordo com o locutor.

#### 5.3.1.1. Locutor: pessoa física

Entre o grupo de cartas de alinhamento pessoal foi encontrado apenas um pedido sem pré-pedido:

*(040): Estou enviando um cheque nominal no valor de R\$3,00 para aquisição do folheto sobre como preparar mudas de plantas ornamentais,*

Nesse primeiro exemplo, o locutor omite o ato diretivo, evitando a situação de pedir e a substitui por uma relação de troca, isto é, venda e compra. Essa relação pressupõe, assim, a obrigatoriedade do interlocutor de enviar o material, já que o dinheiro está sendo enviado.

Entre os textos de alinhamento impessoal foi encontrado o maior número de pedidos diretos, num total de quatro cartas:

(134): *Solicito o obséquio de suas providências no sentido de me ser enviado o folheto sobre “Reprodução de Plantas Ornamentais”, ...*

(135): *Solicito-lhes a gentileza de me enviarem o folheto sobre multiplicação de plantas por estaca,*

(137): *Solicito os bons préstimos, no sentido de me enviar alguns prospectos referente a RECICLAGEM DE LIXO.*

(136): *Enviar-me, por favor, um folheto explicativo de “Plantas Ornamentais”.*

Os três primeiros exemplos acima têm uma mesma estrutura: verbo na primeira pessoa do singular, isto é, não se omite o sujeito do pedido, e, posição sintática própria de objeto direto (ação requerida) ocupada por uma expressão de polidez, enfatizando tal expressão e desviando de foco a ação impositiva. No último exemplo (136), o ato impositivo não é evitado, no entanto, a expressão de polidez, usada depois do verbo indicador da ação requerida, atenua o teor impositivo do mesmo. Observa-se que nesse exemplo o locutor é um profissional liberal (dentista), ou seja, detentor de um conhecimento específico e de mesmo status social do interlocutor. Isso permite um alinhamento de pedido característico de pequena distância social. Lembra-se, entretanto, que a identidade do interlocutor ficou explícita através do papel timbrado e não por auto-apresentação.

### **5.3.1.2. Locutor: pessoa jurídica**

Entre o grupo de cartas enviadas por instituições também não é frequente o uso de pedido direto. Os representantes de associações e prefeituras usavam frequentemente atos adjuntos legitimadores de seus pedidos ou ainda estratégias de aproximação a fim de estabelecer uma relação de camaradagem entre os interlocutores.

No único exemplo coletado no *corpus*, apesar da economia lingüística da carta como um todo, constituindo-se apenas do ato diretivo, nota-se a estratégia de solidariedade. Ela é manifesta através do uso de adjetivo elogioso, colocado antes da ação requerida, e direcionado ao interlocutor por meio da instituição que ele representa. Assim, a informação a respeito do objeto requerido vem em oração subordinada, havendo um adiamento da ação requerida:

(148): *Solicitamos a esta conceituada Universidade, que nos envie folheto informativo sobre o “Lixo Seletivo”.*

Notou-se, então, que o pedido direto foi despreferido no quadro de referência em questão.

### **5.3.2. Pedido direto antecedido de pré-pedidos**

Inclui-se nesta categoria as cartas de pedidos nas quais foram encontrados o diretivo explícito e um ato adjunto na posição de pré-pedido. Os pedidos foram classificados de acordo com o seu locutor e com a estratégia de polidez predominante, de acordo com os seus correspondentes *output lingüísticos*.

#### **5.3.2.1. Locutor: pessoa física**

##### **5.3.2.1.1. Estratégias de polidez negativa**

###### *a) Uso de hedges*

É freqüente a presença de *hedges* (evasivas) antecedendo orações subordinadas, adiando o ato de pedir e deslocando-o da oração inicial como estratégia de mitigação de imposição:

(037): *resolvi entrar em contato com vocês para pedir o livreto informativo para cultivo daquelas e outras plantas.*

(079): *... Para tanto, escrevo aos senhores no sentido de me remeter o máximo de material possível em relação a esta Usina de Reciclagem de Compostagem.*

(091): *Por isso estou escrevendo para obter melhores informações sobre o trabalho desenvolvido em (nome da cidade) para...*

Nos exemplos (079, 091), as seqüências que iniciam a proposição do pedido, apresentam-se como seqüências consecutivas de um ato adjunto anterior. Em ambos os casos, o diretivo é evitado.

Nos exemplos (078,083) abaixo, é enfatizado o fato legitimador do pedido, colocado como pré-pedido. Tendo em vista a importância desse fato legitimador, o locutor se atreve a executar o pedido (tomei a liberdade), dando

opção ao interlocutor quanto ao meio de envio do material. Nota-se que, no exemplo 078, o diretivo de pedido é evitado.

Têm-se, nesses dois exemplos, estratégias de atenuação de imposição própria do ato de pedir por meio da *hedge* **tomar a liberdade**.

(078): *Tomamos a liberdade de entrarmos em contacto com esta Universidade a fim de nos informarmos melhor quanto tal empreendimento.*

(083): *tomo a liberdade de pedir a V. Sa. me mande, pelo correio, na modalidade que for de praxe, o folheto anunciado na dita reportagem.*

#### b) Interrogação

Esse pedido vem comprovar a hipótese de que tais cartas podem ser analisadas através de teorias da análise da conversação, já que elas têm marcas de oralidade, como é o caso do pedido direto que pressupõe o turno de resposta:

(067): *É possível mandar-me algo a respeito? Peço também outros tipos de folhetos, a respeito de qualquer assunto,...*

#### c) Uso de imperativo

No exemplo 122 abaixo, nota-se o uso direto do pedido. Vale a pena expor que o locutor, apesar de não ter se identificado, é um técnico em Ciências Agrárias, conforme nos foi possível observar pelo papel timbrado. Assim, ele utiliza um alinhamento próprio de pessoas de mesmo *status* social. Tal quadro de referência não representa qualquer risco de ameaça às faces, já que a ação de difusão de tecnologia estaria no *script* dos pesquisadores da UFV. Nota-se, também, que o pedido é feito no final da carta como consequência de justificativas anteriores e é enviado uma quantia acima do valor requerido, justificada como pagamento de despesas de correio. Essas estratégias manifestam a total falta de envolvimento e o enquadre de relação formal entre pessoas desconhecidas.

(122): *Favor enviar para:*

(009): *Por favor mandem dados para mim o mais rápido possível.*

No exemplo 009, não muito comum, o locutor usa o verbo indicativo da ação requerida no imperativo e ainda especifica o tempo de modo bastante direto. Entretanto, a força ilocucionária do ato de imposição é atenuada pela expressão de polidez inicial **por favor**. É interessante assinalar que o locutor é uma pessoa

de apenas quatorze anos e, provavelmente, com poucas experiências do uso da língua em situações oficiais e das representações que envolvem as regras sociais de se fazer pedidos.

### 5.3.2.1.2. Estratégias de polidez negativa e positiva

#### a) *Impessoalização do ato diretivo*

A proposição do pedido com os verbos solicitar e pedir no infinitivo oculta o sujeito do ato de imposição, preservando, assim, a própria face:

(052): *solicitar a V.Sas. um folheto que trata de Usina de Compostagem de lixo.*

(004): *solicitar ao amigo mais detalhes através de panfletos ou outro tipo de informe referente ao lixo de primeiro mundo e baixo custo*

(007): *solicitar informações sobre as indústrias de lixo...*

(025): *... pedir mais informação...*

Faz-se necessário verificar que tipo de seqüência discursiva antecede esses exemplos, cujo verbo está na forma infinitiva. Grande parte da estrutura desse tipo de pedido vem antecedido pela expressão formulaica: **venho através desta; venho por meio desta; venho por intermédio desta**, como nos exemplos 007, 004, 025. Tem-se, também, um equivalente semântico a essa expressão: **tem esta a finalidade de**, e, ainda, a seqüência clichê não muito comum nas cartas: **É com muita satisfação e alegria que me dirijo aos Srs.** Tem-se, ainda, um caso no qual a proposição do pedido vem conectada a uma outra por relações de coordenação, que, por sua vez, é uma seqüência discursiva consecutiva de um ato adjunto anterior: **sendo assim não me contive a escrever e...**

Quanto às posições sintáticas ocupadas nesse tipo de proposição de pedido, nota-se que na maioria delas o lugar de prestígio (depois do verbo) é ocupado pela ação requerida. Já nas cartas número 052 e 004 esta mesma posição é ocupada por uma referência ao interlocutor da carta. Assim, tem-se, no exemplo 052, um honorífico (V. Sa.) depois do verbo, como indicativo de distância social entre locutor e interlocutor. Entretanto, no exemplo seguinte (004), apesar de sua estrutura sintática ser igual a do exemplo anterior, a mesma

posição é ocupada por uma expressão de tratamento indicativa de aproximação, solidariedade e envolvimento: **ao amigo**.

*b) Especificação da informação requerida*

Verifica-se que em algumas cartas, aqui transcritas, as informações requeridas são especificadas, aumentando, assim, a imposição. Mas, por outro lado, estratégias de minimização do teor impositivo do pedido e de aproximação são utilizadas:

(047): ..., **solicitar informações** detalhadas a respeito da matéria ventilada na reportagem sobre a cidade de Coimbra, que desenvolve um programa de reciclagem reaproveitamento de lixo total, com o suporte técnico de vocês, segundo o que entendi.

.....  
**Gostaria**, na medida do possível, que certas dúvidas fossem esclarecidas por vocês: (são muitas)

( 17 parágrafos de perguntas)

Finalizando, ufa!!, gostaria ainda de saber da parte de vocês, se existe a possibilidade de ser efetuada uma visita aos coordenadores do projeto,

**Peço também** caso se faça necessário, que vocês me dêem o número de alguma conta para remeter via DOC ou OP o dinheiro que vocês necessitarem para atender a remessa de material que vocês tiverem disponível, bem como inteirar-se da continuidade do projeto, novas pesquisas e avanços que vocês estão obtendo, bem como outros tipos de pesquisas/projetos no tocante ao aproveitamento do lixo.

(093): **Peço a gentileza na medida do possível de me mandarem** maiores informações sobre a reciclagem destes alimentos que vão se tornar adubos naturais, onde poderia ser aplicado este, o custo aproximado, deste beneficiamento, o tempo para decomposição, o tipo de local adequado para o tratamento, tamanho do local, se é necessário adicionar algo mais para a decomposição, o intervalo de tempo que o lixo deve ser revirado, enfim todas as informações necessárias para atingir o produto final o ADUBO.

(076): **Minhas dúvidas**

- Como fazer para medir a umidade da leira?
- Para o húmus ficar pronto em 90 dias, é no verão ou inverno?
- Qual a área necessária para se trabalhar nas leiras com a produção de lixo com 10 famílias?
- Qual o material necessário?
- Quais são as etapas da decomposição?
- O terreno pode ser de chão batido?

Esses três primeiros exemplos, apesar de terem suas estruturas bem diferentes, eles têm em comum o fato de especificarem a informação requerida. No exemplo 093, o locutor inicia com um ato de elogio e o pedido é colocado somente no terceiro parágrafo iniciado pelo diretivo na primeira pessoa, acompanhado de uma expressão de polidez e *hedges* (evasivas) que atenuam a

imposição do pedido, adiando a colocação da informação referente à ação requerida. No exemplo 076, não há o diretivo, entretanto, através de pistas de contextualização (GUMPERZ, 1982), pode-se interpretar que se trata de um pedido de esclarecimento. O locutor inicia a carta se apresentando e narrando sobre as próprias experiências com o tópico “reciclagem de lixo” e no final lista uma série de dúvidas.

No exemplo 047, a locutora especifica a informação requerida de maneira detalhada em 17 parágrafos, atenuando o pedido de detalhamento pela expressão **na medida do possível** e prevenindo o seu interlocutor através da colocação entre parênteses de que as dúvidas seriam muitas. E no final da enumeração das dúvidas a locutora usa uma interjeição própria de linguagem oral (**ufa!!**) como forma de envolvimento, a fim de amenizar o possível aborrecimento do seu interlocutor perante tantas questões. É interessante notar que a carta tem início de maneira formal com o uso da expressão formulaica **Prezados membros do conselho de extensão** e termina com despedida afetuosa, enviando um abraço ao interlocutor. Essa atitude pode nos remeter à situação cotidiana de conversação entre pessoas que acabaram de se conhecer. No final da conversação, após negociações de estabelecimento do tipo de relação mantida entre os interlocutores, finaliza-se com a instituição de relação de amizade, num movimento crescente de envolvimento iniciado no grau zero.

### *c) Pessoalização do ato diretivo*

Há, entre o grupo de textos de cartas de alinhamento impessoal, a recorrência do uso do verbo solicitar. Como observa OLIVEIRA (1992) o verbo solicitar é o mais comum em cartas comerciais, exigindo duas posições sintáticas como complemento, sendo a posição de prestígio após o verbo.

Apesar da pessoalização do diretivo, característica de polidez positiva, muitos recursos são usados para amenizar a imposição do pedido:

(124): , *solicitamos a gentileza de nos enviar um folheto, sobre como aproveitar o lixo orgânico.*

(116): , *solicito o especial obséquio de me remeter o Folheto sobre BUGANVILIA,*

(119) , *solicito a V. Sas. a gentileza de me remeterem, com a maior brevidade possível, o respectivo prospecto para o endereço abaixo,*

Nos três exemplos acima, tem-se o uso do sujeito que solicita em todas as seqüências, no entanto, no exemplo 124, observa-se o uso do plural de modéstia. Nos dois primeiros exemplos (124, 116) a posição sintática de prestígio é ocupada por formas de polidez, sendo que, no segundo (116), tem-se a intensificação da importância da ação requerida através da adjetivação enfática da expressão de polidez **obséquio**. No terceiro exemplo (119) essa posição de prestígio é ocupada por um pronome de tratamento formal acompanhado de uma expressão de polidez e por fim a informação da ação requerida.

### c) Repetição

A repetição é, segundo TANNEN (1990), uma estratégia de envolvimento do interlocutor na conversação, por isso ela foi classificada como estratégia mista, já que houve a utilização de vários recursos de mitigação de imposição, próprios de polidez negativa, no exemplo dado.

No exemplo 128, a locutora faz o pedido usando a terceira pessoa do verbo de modo bastante formal. Somente num outro parágrafo, em uma complementação do pedido, ela assume a primeira pessoa, ou seja, responsabiliza-se pela ação em execução, seqüência na qual ela usa expressão de cortesia (se possível), o que não acontece na primeira seqüência.

(128): , *venho, através deste, mui respeitosamente **requerer a V. Sa., gentileza enviar-me o Manual completo de Montagem de Usina de Reciclagem e Compostagem de Lixo Urbano***”.

*Outrossim, **solicito de V. Sa., gentileza, se possível enviar juntamente os custos de montagem e outros dados,***

*Se possível **gostaria de solicitar se possível o envio deste folheto por meio de vale postal no valor de R\$3,00.***

### 5.3.2.2. Locutor: pessoa jurídica

#### 5.3.2.2.1. Estratégias de polidez negativa

##### a) Impessoalização do diretivo

Os três exemplos abaixo são típicos de um alinhamento impessoal de linguagem oficial. Os locutores utilizam expressões formulaicas no início da seqüência discursiva do pedido e honoríficos depois do verbo, utilizando, ainda, expressões de deferência, como **se digne, sua benevolência**:

(151): *De posse destes dados, vimos através deste **solicitar maiores informações** sobre de que forma poderemos utilizar o citado projeto para podermos solucionar o problema de lixo em nosso Município.*

(150): *Formulo a presente **para solicitar a V. Exa., se digne** verificar as possibilidades de enviar ao Legislativo Municipal de Matozinhos/MG, informações concernentes à existência ou não de um trabalho de reciclagem do lixo urbano desenvolvido por essa Universidade.*

*Em caso afirmativo, gostaria, caso haja possibilidades, de receber documentos referentes à parte teórica do mencionado trabalho,*

(155) *Valho-me desta oportunidade, **para solicitar de V. Sa., sua benevolência** em enviar-me um exemplar do manual que trata do assunto tecnicamente,*

Tem-se um último exemplo no qual o locutor não evita o pronome indicador do sujeito do ato diretivo. Entretanto ele não foge às regras de polidez negativa de mitigação de imposição através do uso de honoríficos e *hedges* como, **V.Sa., a possibilidade**.

(159): *, **solicitamos a V.Sa. a possibilidade do envio** de maiores informações sobre a reciclagem e o aproveitamento do lixo desenvolvido por essa Universidade, principalmente na transformação em adubo orgânico.*

#### 5.3.2.2.2. Estratégias de polidez positiva

##### a) Uso de ato expressivo

No exemplo seguinte, apesar de começar com expressão formulaica, o locutor insere um ato expressivo como estratégia de aprovação do locutor, como se o ato expressivo de parabenizar fosse o principal:

(156): *Venho por meio desta parabenizar e **solicitar maiores informações a respeito,***

Estratégias de *facework* são, portanto, importantes estratégias de estabelecimento de clima favorável entre os interlocutores. Tem-se, assim, nos exemplos acima, o uso de pronomes de tratamento de respeito e atitudes de deferência como **se digne, sua benevolência**. E, ainda, como no exemplo 156, no qual o ato de congratulação vem antes do pedido, como se o objetivo da carta fosse, sobretudo, parabenizar.

### **5.3.3. Pedidos indiretos**

Esse tipo de pedido, preferido pelos locutores das cartas em estudo, caracteriza-se pela indiretividade. É apresentado não o pedido, mas uma expressão de vontade de que o interlocutor satisfaça o desejo do locutor. Na maioria das vezes, ele é feito através do verbo gostar no futuro do pretérito, forma atenuadora de imposição. Segundo TANNEN (1990), a indiretividade tem dois benefícios. O primeiro é defensivo, preservando a face do falante, dando-lhe oportunidade de modificar a sua fala/ação caso a mesma não encontre resposta positiva, mantendo, assim, o equilíbrio ritual. O outro seria voltado para os desejos de face do ouvinte, já que a indiretividade permite que o falante clame pela voluntariedade do outro e não pela obediência.

#### **5.3.3.1. Locutor: pessoa física**

##### **5.3.3.1.1. Estratégias de polidez positiva**

###### *a) Uso de ato expressivo*

Há um número representativo de cartas de pedidos que utilizam expressão de desejo entre o grupo de cartas de alinhamento pessoal, cujo teor de estratégias de envolvimento é alto:

(021): *desejo receber informações a respeito de lixo orgânico...*

(027): *Estou interessado em obter folheto de Adubo Orgânico (humus),*

(051): *Ficaria muito feliz e grato se pudesse adquirir o folheto sobre esse assunto...*

(033): ***Ficarei muito feliz se receber** o folheto do professor entrevistado na reportagem, ou seja, folheto sobre plantas ornamentais.*

Nesses quatro primeiros exemplos os locutores expõem seus sentimentos em relação ao objeto requerido, tendo a expectativa de que o outro, por identificação emocional, praticará determinada ação que satisficção o desejo dos mesmos. Assim, no exemplo 051 e 033, o locutor trabalha com o fato hipotético de receber a informação requerida, colocando o pedido numa proposição condicional. Portanto, o locutor implicitamente requer do interlocutor que esse considere os seus desejos de face positiva, satisfazendo a sua vontade e não sendo cínico perante os seus sentimentos.

#### *b) Uso de repetição*

Os próximos exemplos são marcados pela repetição. Segundo TANNEN (1989) a repetição é relativamente automática e esse automatismo contribui em quatro dimensões do discurso: produção, compreensão, conexão e interação. Essas quatro dimensões operam simultaneamente para criar coerência e envolvimento interpessoal na interação. Desse modo, pode-se interpretar esse tipo de pedido como esforço de envolvimento e tentativa do locutor de ser bem compreendido pelo seu interlocutor. Observa-se o uso freqüente de conectivos como **também** ,ou **ainda** que legitimam gramaticalmente o uso de repetições, já que as mesmas não são bem vistas pela Gramática.

(020): ... **queria saber mais sobre isso**, se possível **queria** que vocês mandassem alguma coisa, um catálogo, não sei, **queria saber** muitas informações (...)

*Se possível **queria saber** poder me aprofundar mais nesse assunto, com a ajuda de vocês,*

(026): **gostaria de saber um pouco mais sobre o mesmo**, (...)

(....)

**Gostaria**, se possível **receber** material de como desenvolver esse processo.

(039): **Gostaria de obter informações sobre as mesmas**, (...). **Gostaria também de saber** onde posso comprar as mudas ou sementes (se houver).

(002): **Gostaria que vocês enviassem informações sobre**: (...) **Peço ainda que me orientasse como fazer parceria para trabalhar junto a prefeitura e sociedade. Gostaria de saber** o ponto de vista de vocês sobre transformação de lixo em adubo,

(050): **gostaria de receber o Manual Explicativo**, (...)

**Gostaria também de saber** sobre como podar a planta, (...) **peço encarecidamente para que me mande também** algumas explicações sobre o assunto.

(003): *desejo de vocês uma informação mais detalhada sobre empresas interessadas em comprar os lixos separados (...). Gostaria também de obter informações sobre o custo inicial, de algum maquinário que precisar.*

### 5.3.3.1.2. Estratégias de polidez negativa

#### a) Minimização de imposição

Nos três exemplos abaixo, presenciavam-se estratégias de preservação de face negativa direcionadas ao outro. Expressões que evitam a imposição, como o verbo modal **poder**, e questionam pela possibilidade de ação, dão opção para uma justificativa negativa do pedido, através da possibilidade de apresentação de algum constrangimento para a execução do mesmo. O último exemplo (029), além de ter o verbo no futuro do pretérito, apresenta-se, ainda, com o advérbio **respeitosamente** que adia a informação de ação a ser requerida e atenua a força ilocucionária do verbo.

(059): *“Tudo que vocês **poderem me enviar** sobre a parte técnica e outras informações será de grande valor.*

(064): ***Espero que vocês possam me enviar** todas as informações necessárias...*

(029): ***queria respeitosamente requerer** da UFV, o livro ou folheto...*

No exemplo abaixo, o locutor não executa um pedido, propriamente dito, mas um pré-pedido que checa as pré-condições para, posteriormente, colocar ou não o pedido:

(138): ***Consulto sobre a possibilidade de receber o folheto** sobre “Usina de Compostagem”,*

Assim, o locutor faz o seu pedido através de um questionamento a respeito da possibilidade do outro executar determinada ação. Esse recurso de indiretividade é próprio de interações face a face, na qual, freqüentemente, um pré-pedido interrogativo antecede um pedido, de modo que o locutor não corre risco de perda de face na interação.

Os pedidos feitos com o verbo gostar no futuro do pretérito, forma atenuadora de força ilocucionária, são recorrentes nas cartas:

(030): ***Gostaria de obter informações** se é difícil a venda do lixo reciclado, obtendo uma média de 4 toneladas por semana, daria para conseguir algum lucro, para pagar alguns funcionários?*

(016): ... **gostaria que vocês** me desse mais explicação sobre como fazer bem o aproveitamento do lixo orgânico para obter aquele adubo e se eu como dona de casa posso fazer no fundo do meu quintal que não terei problema nenhum quanto ao mau cheiro e mosca, enfim me explicar e ensinar eu ficarei muito grata.

Nos exemplos acima, tem-se a especificação da informação requerida. No primeiro é feita uma interrogativa e no segundo, uma afirmativa, terminando com um agradecimento que atenua a imposição de querer informações específicas.

Entre o grupo de cartas sem alinhamento também há um número representativo de pedidos feitos através de expressão de desejo e de expectativa, utilizando o verbo gostar na forma de futuro do pretérito:

(013): **Gostaríamos de contar com a colaboração de V. Sas.** , quanto ao encaminhamento do Projeto e dados Técnicos, para uma cidade de 30,000 (trinta mil) habitantes, ...

(104): **gostaria muito que me fosse fornecido a apostila de Propagação de Plantas Ornamentais**, número x.

No exemplo 013, o locutor coloca o seu interlocutor num impasse, não dando muitas opções de recusa, pois ele pede uma atitude e não uma ação, assim, uma recusa significaria um agravamento à própria face. No exemplo 104, tem-se a intensificação do desejo através do uso do advérbio **muito**, sendo a ação requerida adiada, colocando-a em uma oração subordinada à primeira. Há, assim, dois tipos de estratégias: a intensificação do desejo de obter o folheto informativo, exigindo consideração com esse sentimento e, conseqüentemente, com a face do locutor; e o adiamento da ação requerida, indicando indiretividade e evitação de imposição ao interlocutor.

Os três exemplos abaixo são caracterizados por estratégias dirigidas à face negativa do interlocutor, sendo marcantes as expressões que demonstram evitar a imposição, como as formas de polidez **se possível**:

(092): **Gostaria, se possível, que me enviassem o manual “Propagação de plantas Ornamentais”**,...

(112): **se possível gostaria de ter em mãos dados estatísticos, custos, projetos e cidades que já tenham implantado essa usina**...

(060): **Gostaria de saber se tem condições de vocês me mandarem algum folheto, apostila, livro ou manual que fale sobre esse projeto de reciclagem de papel, vidro, alumínio e principalmente dos restos de alimentos e se tem algum comércio para papel, vidro, alumínio e quais são eles**.

No exemplo 060, o locutor questiona a respeito da possibilidade de execução da ação através de uma seqüência discursiva condicional, ou seja, dá opção ao seu interlocutor.

Este último exemplo vem intercalado por um advérbio (gratuitamente) que agravaria a face do interlocutor se não fosse abrandado pela expressão **se possível**.

*(143): Gostaria de receber, gratuitamente se possível, um folheto com o Projeto da Usina de Reciclagem e Compostagem de lixo desenvolvido pela Universidade Federal de Viçosa; que se encontra em funcionamento no município de (nome) MG.*

A seguir, têm-se exemplos de pedidos que utilizam outras formas de expressões de desejos, interesses e expectativas e não a mais recorrente, o verbo gostar no futuro do pretérito:

*(055): ..., interessou-me bastante a matéria relativa a reciclagem do lixo urbano da cidade mineira de Coimbra*  
(...)

*..., resta-me aguardar o encaminhamento de publicação relativa ao assunto,*

*(063): ...me interessei por obter um manual de seu belo trabalho em luta por melhores aproveitamento do lixo,...*

*(069): , interessei-me pelo processo de mudas de “Primavera” por estacas e seus cuidados.*

Nos três exemplos acima, o desejo de receber é manifesto pelo verbo **interessar-se**, que se caracteriza por uma não-imposição extrema e absoluta proteção à própria face. Como fica claro no exemplo 055, não é executada a ação de pedir, mas o locutor simplesmente manifesta um vago desejo e fica na expectativa de que o outro capte a manifestação desse desejo e o satisfaça.

### **5.3.3.1.3. Estratégia de polidez positiva e negativa**

#### *a) Especificação da informação requerida*

Nos três seguintes exemplos, o locutor especifica a informação requerida. No exemplo 054, o pedido é feito após longa narrativa de auto-apresentação e exposição de suas experiências em reciclagem de lixo na cidade onde vive. Já no exemplo seguinte, o pedido é feito logo no início da carta, o que explica o estilo direto de uma (054) e o estilo indireto da outra (111). No

exemplo 105, o locutor expõe o desejo de que o outro execute a ação de enviá-lo o folheto e usando a expressão **aproveitando o ensejo** ele justifica a ousadia de dizer que tipo de informação ele quer encontrar no folheto:

(054): *Pelo exposto, meu desejo é que venhamos todos nós a ser informados do seguinte:*

1 - *De que forma poderá a cidade, através do centro comunitário existente, Ter acesso a este projeto.*

2 - *Gostaríamos de receber uma simples sinopse dos objetivos e dos resultados do projeto ...*

(111): **Tenho interesse em obter maiores conhecimentos sobre o processo de reciclagem de lixo, em especial o lixo orgânico, como matéria prima para a produção de húmus.**

*As perguntas seriam:*

1) *Existe interesse da Universidade em difundir este projeto a outros organismos que não sejam Prefeituras?*

2) *Quais os requisitos necessários para a obtenção de informações detalhadas sobre o processo?*

(105) *Aproveitando o ensejo, gostaria de saber porque os meus pés de Primavera ou Três Marias como queira, plantados a mais ou menos quatro anos ainda não floresceu e só cresceu? Detalhe. Comprei as mudas pegas e com flores.*

(018): **gostaria de saber o que devo fazer para obter apostilas e material referente ao assunto...** (...)

*...peço que enviem o mesmo com os custos a serem pagos por mim.*

(031): **Gostaria de saber mais sobre aquele modelo de usina destinado à localidades com até 10.000 habitantes, me mandem um projeto com detalhes do funcionamento.**

Nos dois últimos exemplos acima, nota-se que, em ambos os casos, há uma expressão de desejo na primeira seqüência discursiva e na segunda a especificação da ação que o locutor quer que o seu interlocutor pratique, caso esse último não tenha entendido através da indiretividade da expressão de desejo da primeira seqüência discursiva.

(145): *..., manifestar o meu interesse e a intenção em adquirir o folheto técnico sobre métodos de formações de mudas de Plantas Ornamentais.*

Esse último exemplo (145) tem início com a expressão formulaica própria de carta comercial, **venho por meio desta**, antecedendo o verbo **manifestar**, que, por sua vez, anula qualquer ato de imposição sendo seguido das expressões **interesse e intenção em adquirir**.

### 5.3.3.2. Pessoa jurídica

#### 5.3.3.2.1. Estratégias de polidez negativa

##### a) *Minimização de imposição*

Nota-se nas cartas, cujo remetente é alguém representando prefeituras, associações..., o uso de estratégias indicativas de deferência, respeito, polidez, indiretividade, ou seja, um alinhamento próprio de pessoas com menor poder. Isso poderia parecer incoerente, já que o quadro de referência não é esse. No entanto, esse fenômeno é analisado por TANNEN (1990), no seu estudo sobre indiretividade, e estudado por OLIVEIRA (1992), na sua tese sobre cartas de empresas brasileiras, onde elas comprovam que o uso de estratégias de polidez pode ser usado como dissimulação de poder. Segundo Tannen, o uso de solidariedade como estratégia de dar ordens, por exemplo, estabelece um clima favorável e dissimula poder, pois um subalterno não tem a opção de não obedecer ao patrão, mesmo que o sujeito de maior poder tenha falado de forma a dar-lhe opção.

É freqüente o uso de verbos deliberativos de expressões de desejo entre o grupo de cartas enviadas por instituições:

*(160): Neste sentido, gostaríamos de contar com o apoio desta Universidade com a obtenção de material sobre COMPOSTAGEM para pequenos municípios, bem como, fico esperançoso, de poder contar com a presença dos senhores quando da realização do nosso seminário sobre Resíduos Sólidos.*

*(166): Diante disso gostaríamos de ter em mãos um documento que nos desse uma melhor visão do empreendimento*

*(153): Apreciaríamos receber orientações sobre o Projeto de “Usina de Reciclagem e Compostagem de Lixo”...*

No exemplo 160, o locutor coloca inicialmente uma justificativa altruísta sobre o que pretende fazer com a informação a ser adquirida. Então, faz o pedido, que, por sua vez, é feito através de solicitação de uma atitude do interlocutor: apoiar um projeto altruísta. Assim, o locutor não dá muitas opções ao seu interlocutor, já que a recusa significaria um agravamento à face positiva desse último. Essa mesma seqüência discursiva de pedido é alongada em um ato de convite através de relação de coordenação com a primeira. Essa seqüência de

pedido é antecedida de expressão de expectativa (**fico esperançoso**) dirigida à face da competência do outro, expressando a importância da presença do interlocutor no evento para o qual está sendo convidado.

Nos outros dois exemplos, tem-se a indiretividade como característica principal, sendo que no exemplo 166 a seqüência discursiva de pedido é antecedida por uma expressão conclusiva de justificativas anteriores, **diante disso**, e seguida de um ato adjunto de justificativa numa proposição subordinada final: **para estudarmos...** Já no exemplo 153, o pedido é antecedido de um ato adjunto de elogio, sendo esse último repetido no final da seqüência discursiva de pedido.

Os pedidos têm sempre atos adjuntos que os justificam e os legitimam, sendo tais atos de fundamental importância na prática social de fazer pedidos no dia a dia. Assim, será tratado, no próximo capítulo, dos atos adjuntos de justificativa do pedido de informação sobre “Plantas Ornamentais” e “Usina de reciclagem e compostagem de lixo”, dirigidos ao setor de difusão de tecnologia da UFV.

## **6. FUNÇÕES DISCURSIVAS DOS ATOS ADJUNTOS**

Neste capítulo, serão feitas a análise e a classificação dos atos que acompanham o pedido. Pois, segundo regras sociais de execução de pedidos, eles vêm juntos a seqüências discursivas que os legitimam, já que o falante deve apresentar argumentos para justificar o seu ato de imposição. Segundo KOCH (1984), a interação social por intermédio da língua caracteriza-se pela argumentatividade, pois o homem está sempre fazendo juízos de valor, tentando influenciar o outro no seu comportamento ou nas suas opiniões. Enfim, a ação verbal é dotada de intencionalidade. Assim, a argumentatividade está inscrita no uso da linguagem, sendo atividade estruturante de qualquer discurso.

Os atos adjuntos foram classificados de acordo com o tipo de informação justificadora do pedido. Eles foram divididos em seis grupos que apresentaram a recorrência contida no Quadro 5.

## Quadro 5 - Recorrência de cada ato adjunto

Ato adjunto	Frequência dos atos adjuntos nas cartas
Confirmação da pré-condição do pedido	73%
Planejamento de ação	40%
Identificação do locutor	40%
Comunicação de pagamento	36%
Elogios	22%
Razões de ordem emocional	13%

Assim, o grupo de confirmação da pré-condição do pedido significa a comunicação de que o locutor da carta ficou sabendo por meio de televisão ou, em raros casos, por outro meio, que a universidade dispõe de material informativo sobre assunto de seu interesse. O grupo nomeado de planejamento de ação se refere ao fato do locutor comunicar na sua carta o que ele pretende fazer a partir da informação requerida. O grupo que identifica o locutor foi separado com esse mesmo nome, bem como os grupos que comunicam o envio de pagamento do material informativo, o que faz elogios ao interlocutor e o que apresenta razões emocionais para fazer o pedido.

### **6.1. Confirmação da pré-condição para execução da ação requerida**

Entre todo o corpus de cartas de pedido (166), o ato adjunto de informar ao interlocutor de que o locutor sabe que ele pode executar o seu pedido foi o mais recorrente. No grupo de cartas de alinhamento pessoal, têm-se um número de 47 que contêm essa informação, entre o grupo que não apresenta alinhamento, têm-se um número de 11 cartas com essa informação e entre o grupo de alinhamento impessoal, têm-se 63 cartas contendo tal ato adjunto.

O restante de cartas (45 ou 27%), não apresenta essa informação na carta. Infere-se, então, que esse grupo, que não expõe o conhecimento da pré-condição do pedido, dá mais opção ao interlocutor, já que este pode negar a capacidade de execução do mesmo. Entretanto, o grupo que diz estar consciente e informado da capacidade do interlocutor de executar a ação requerida não dá opção para a negação de seu pedido. Manifesta-se, assim, como forte estratégia de preservação da face positiva do locutor através de estratégias de persuasão de execução do pedido, fazendo com que o locutor corra poucos riscos, ou mesmo nenhum, de obter a resposta despreferida: a recusa.

Entre todo o *corpus* analisado há apenas um caso no qual é dada absoluta opção de negar a capacidade do interlocutor em executar a ação requerida:

*(150): Formulo a presente para solicitar a V. Exa., se digne verificar as possibilidades de enviar ao Legislativo Municipal de X/MG, informações concernentes à existência ou não de um trabalho de reciclagem de lixo urbano desenvolvido por essa Universidade.  
Em caso afirmativo...(é feito o pedido)*

### **6.1.1. Posição do ato adjunto**

#### **6.1.1.1 Antes da seqüência discursiva de pedido**

O mais recorrente no *corpus* analisado foi o não-questionamento a respeito da capacidade do interlocutor de executar a ação requerida. Assim, as pessoas apresentavam a pré-condição de execução do ato requerido antes ou depois de fazer o pedido. Esse ato adjunto apareceu em 59 cartas (48%) entre as 121 que contêm tal ato na posição de pré-pedido:

*(016): Olha o motivo de escrever esta pequena cartinha é bem simples mais de bastante serventia é sobre o programa deste Domingo  
(003): Bem, vamos direto ao assunto. Assistindo o Globo Rural do dia 06-07-97, vi uma reportagem sobre o aproveitamento do lixo que a cidade jogava nas margens de um córrego que era a fonte de abastecimento de água desta mesma cidade.*

Nesses dois exemplos, observa-se o uso de expressões do tipo **olha** e **bem**, que, segundo MARCUSHI (1986), são prefácios marcadores de seqüências discursivas despreferidas, funcionando como forma de adiamento do pedido. No

exemplo (016), o diminutivo **cartinha** funciona como forma de envolvimento, seguido de recursos de atenuação de imposição.

No exemplo (003), assim como nos próximos exemplos, essa justificativa é apresentada sob forma de narração da reportagem assistida, tornando esse tipo de estratégia discursiva a mais comum na apresentação desse tipo de justificativa. A narrativa, segundo TANNEN (1989), é um recurso de envolvimento do interlocutor. É interessante notar, no exemplo (029), o aparecimento de uma estratégia de *facework* dirigida ao *self* do locutor que se apresenta como alguém que, segundo a teoria difusionista, seria classificado como inovador ou adotante, isto é, um sujeito merecedor da informação requerida.

*(029): Acompanho sempre aos domingos o programa Globo Rural, não só este como outros nos quais me mantenho informado sobre diversos assuntos das áreas de agricultura, pecuária, veterinária, indústria, construção etc. Faço o possível para ficar por dentro da evolução tecnológica dessas áreas, mas uma coisa já vêm há tempo chamando a atenção, que é as inovações, evoluções, incentivo e todo um conceito que abrange os trabalhos de reciclagem de diversos tipos de materiais.*

*(028): É por meio desta que venho lhes pedir um grande favor, após escrever para o globo rural para informações sobre reciclagem de lixo urbano e sua utilização como adubo, eles nos deram o seu endereço para obter essas informações, já que eles disseram que vocês desenvolveram um sistema especial para a reciclagem de lixo e sua transformação em adubo para cidades pequenas, ...*

*(008): Ontem assisti o programa Globo Rural e apresentaram uma reportagem sobre como fazer mudas de flores de primavera as chamadas “Três Maria”.*

*(096): Assistindo o programa “GLOBO RURAL” em 11 do corrente, recebi informação de que essa Universidade editou um livro sobre as mudas de Buganvilis e que o mesmo estaria a disposição do público em geral.*

Os próximos exemplos se constituem de seqüências discursivas subordinadas causais que antecedem o pedido. Essa posição estratégica das seqüências subordinadas indica a expressão de certa expectativa para o que virá em seguida, o pedido:

*(065): Em virtude de ter assistido ao programa “Globo Rural” apresentado no domingo último (25/02/96), ...*

*(118): Em decorrência de oferecimento feito por Vv. Ss. Através de programa de televisão, .*

*(107): Por ter assistido uma bela reportagem no Globo Rural, programa da Rede Globo de televisão, ...*

### 6.1.1.2. Depois da seqüência discursiva de pedido

Entre o restante de cartas (62 dentre o grupo de 121, ou 51%), o ato adjunto em análise não está na posição de pré-pedido. Quando o ato adjunto de confirmação da pré-condição do pedido está em uma seqüência discursiva depois do pedido têm-se: 32 nas quais esse ato adjunto está em uma seqüência subordinada ao ato de pedido, 13 nas quais ele está subordinado a outro ato adjunto, e em 17 cartas esse ato vem em parágrafo independente. Nos exemplos abaixo, o ato adjunto de informação da pré-condição de realização do pedido veio acompanhado do ato de pedido:

*(115): ..., do qual tomei conhecimento através do programa Globo Rural de 04/05/97.*

*(020): ..., que vi no último dia 06-07-97, na Globo, o famoso Globo Rural, só que quando liguei a TV, já estava terminando a matéria, só consegui pegar o endereço, ...*

Nos exemplos seguintes, tal ato vem acompanhado de um outro ato adjunto que está iniciando a carta:

*(106): Em primeiro lugar quero parabeniza-los pelo maravilhoso trabalho desenvolvido pelo senhores, o que foi apresentado pelo Globo Rural, que sempre se preocupa em mostrar o trabalho de gente que luta para que possamos Ter um mundo melhor, sendo assim, e dentro das possibilidades dos senhores, ...(pedido)*

*(125): Sou secretário da Associação de Amigos e Moradores do Jardim Planalto-Marialva-PR, assisti o programa GLOBO RURAL, presenciei a reportagem sobre sistema de reciclagem do lixo,...*

*(030): Sou adpto à reciclagem de lixo, aqui no meu bairro e ao ver a reportagem, exibida no programa Globo Rural, sobre a Usina de Coimbra, e ao ler uma reportagem que veio complementar meu interesse, editado na revista Manchete Rural...*

Nos exemplos a seguir, o ato adjunto em análise vem em parágrafo independente, acompanhado de outros atos adjuntos:

*(005): No dia 06 de julho no GLOBO RURAL, tive oportunidade de saber um pouco do trabalho de suma importância que vocês realizam na cidade citada.*

*(013): Após assistir o Programa Globo Rural, onde se tratava do reaproveitamento das sobras de lixo, gerando assim empregos e contribuindo de forma significativa para a Prevenção de Doenças, isto, em virtude do edpit, digo, espírito Sanitarista.*

Nesses últimos exemplos abaixo, os quais esse ato adjunto também aparece em parágrafo independente, nota-se a recorrência de estratégias de

elaboração de face positiva dirigidas ao interlocutor através do reconhecimento da competência do outro, elogiando e colocando a importância do trabalho do interlocutor. Ao mesmo tempo, dirige-se, ao próprio *self*, uma estratégia de face positiva, ou seja, alguém que compartilha idéias com a instituição e quer ser aceito, demonstrando interesse e preocupação com questões pertinentes à reciclagem de lixo:

*(092): A matéria sobre o mesmo foi exibida no Globo Rural, e fico muito agradecida pelos grandes ensinamentos que nos passam.*

*(160): Tomamos a iniciativa de escrever aos senhores após assistir reportagem do sistema de compostagem da cidade de COIMBRA, e que creio complementará a nossa ação com o que já realizamos com coletas seletiva.*

*(093): Assistindo ao Programa GLOBO RURAL ou ECOLOGIA, pois não me lembro bem, pude apreciar uma questão que a muito me incomodava e ainda incomoda, a questão do lixo, que é jogado de maneira indiscriminada em qualquer lugar e como sabemos isto só pode contribuir para o aumento de doenças, de insetos, etc.*

## **6.2. Comunicação de pagamento do material**

Este tipo de ato adjunto está funcionando como pré-condição para o pedido de informação técnica sobre plantas ornamentais, já que há a grande recorrência de menção a pagamento no caso das cartas de pedido do informe técnico sobre esse assunto. Entre esse grupo, constituído de 59 cartas, têm-se 50 que falam a respeito do envio de dinheiro correspondente ao preço do material pedido e apenas nove não fazem menção ao pagamento. Já nas cartas de pedido de informação a respeito de reciclagem de lixo, apenas 10 possuem alguma expressão referente aos custos financeiros do pedido. Assim, entre as cartas que possuem esse ato adjunto, 83% são referentes a pedidos de informação sobre plantas ornamentais e apenas 16% pedem informação sobre reciclagem de lixo. Isso acontece devido a reportagem de propagação do primeiro tópico colocar claramente o custo do material, enquanto a do segundo assunto não houve nenhuma referência a esse respeito, sendo enfatizado outros aspectos da informação, como vantagens da reciclagem.

A principal função desse ato adjunto, no grupo de cartas de pedido de informação a respeito de reciclagem de lixo, é amenizar a imposição inerente ao

ato de pedir, ou seja, uma estratégia dirigida à face negativa do interlocutor.

Assim, têm-se os exemplos:

*(052): Envio envelope e selo para receber o respectivo folheto, caso não haja custo. Mas se houver custo gostaria de receber carta comunicando o valor ou ainda, gostaria de recebê-lo via reembolso postal.*

*(137): Caso exista alguma despesa, mande por reembolso postal.*

*(128): Incluso 06 selos para remessa do manual.*

*(018): Como não sei quanto custará o material e expedição, peço que enviem o mesmo com os custos a serem pagos por mim.*

Nas cartas de pedido de informação técnica sobre plantas ornamentais, a seqüência discursiva, que fala do envio de dinheiro referente ao pagamento do material, aparece de várias formas. As mais recorrentes são em oração subordinada e em parágrafo independente com o objetivo de comunicar a existência de anexo:

*(035): ...para isso estou enviando 3,00 (três reais) que foi a importância pedida.*

*(088): Anexo à carta, envio a importância R\$3,00.*

Em dois casos a seqüência discursiva de comunicação de envio de pagamento aparece no início da carta, como principal ato legitimador do pedido:

*(116): Juntando o cheque número x de R\$3,00 do Banco x, solicito...*

*(040): Estou enviando um cheque nominal no valor de R\$3,00 para aquisição do folheto sobre ...*

Em outras duas cartas esse ato discursivo manifesta-se em forma de novo pedido:

*(114): Se possível gostaria de solicitar se possível o envio deste folheto por meio de vale postal no valor de R\$3,00.*

*(082): Gostaria, pois, que me informassem o caminho a seguir, se posso por exemplo pagar no correio quando os receber ou qual outra forma.*

Há, ainda, oito cartas nas quais esse ato aparece incluído na seqüência narrativa de comunicação da pré-condição do pedido:

*(140): o repórter falou também de um livreto sobre plantas ornamentais, fornecido por essa Universidade mediante o envio de um cheque de R\$3,00.*

*(038): Voceis disse se ouvesse interesse podia escrever e mandar 3.00 para adquirir folhetos de informações.*

### **6.3. Apresentação de razões de ordem sentimental**

Este tipo de argumentação caracteriza-se por envolvimento. O locutor expõe seus interesses, gostos e sentimentos em relação ao bem simbólico requerido, convocando o interlocutor a ser sensível a esses interesses e executar a ação requerida. Os argumentos mais recorrentes usados são: interesse pessoal pela informação, nem sempre havendo a especificação desse interesse, e sentimento altruísta em relação à importância da informação técnica que está sendo requerida:

*(031): Gostei muito da reportagem...*

*(005): Sem dúvida mexe com minha sensibilidade pelas questões abordadas, como: emprego de pessoas nessa atividade; conservação do ambiente, reaproveitamento da matéria orgânica ou inorgânica, lógico, sem tratar de mais vantagens...*

*(107): fiquei fascinado com a reportagem sobre Usina de Reciclagem e Compostagem de lixo desta conceituada universidade.*

*(033): Sou apaixonada por plantas ornamentais.(120): Como é assunto que muito me interessa, ...*

*(032): Sempre me preocupei com os problemas ambientais gerados pela existência dos homens na face da terra, assim como me preocupa o descaso geral com o extermínio da própria espécie humana, pelo descuido com a natureza e seu recursos finitos.*

Esse ato adjunto, além de manifestar uma estratégia de elaboração de face dirigida ao *self*, apresenta-se como uma estratégia dirigida ao outro, devido ao reconhecimento da importância do trabalho do outro, já que essas ações do interlocutor foram capazes de despertar as emoções do locutor.

### **6.4. Exposição de planejamento de ação a partir da informação**

As seqüências discursivas desse ato adjunto estão, muitas vezes, ligadas à apresentação do locutor. Na maioria das vezes, é apresentada uma razão altruísta para a requisição da informação, como uma forte estratégia persuasiva de fazer com que o outro execute a ação de enviar o folheto informativo. Pode-se inferir, por meio do discurso contido nas cartas, que essas justificativas altruístas são influenciadas pela suposição de um compartilhamento de idéias defendidas pelo interlocutor, que seria a de ciência e tecnologia em função do bem da

humanidade. Há, então, uma preferência notável pela apresentação de razões altruístas para o pedido, já que em 66 cartas nas quais aparece esse tipo de ato adjunto, somente 17 locutores expõem um planejamento de ação, a partir da informação a ser adquirida, que favoreça a si próprio. Entre esse menor número, têm-se:

*(104): Minha intenção é construir no ano que vem uma estufa para a produção de mudas de plantas ornamentais.*

*(009): Todo o ano acontece a FEIRA DE CIÊNCIAS nos colégios da região, e o meu concorre, gostaria de expor essa maneira de aproveitar o lixo como adubo. Mas preciso de material, dados sobre esse processo.*

*(031): Quero deixar claro que não confio em prefeituras, portanto não planejo nada que inclua o poder municipal. Sei que este tipo de trabalho é de um benefício inestimável para interiores como o meu, mas, se der tudo certo e vocês me responderem esta carta, não pretendo meter política neste meio porque no início eles ajudam mas depois, por razões pessoais ou partidárias deixam tudo ir por água abaixo. Portanto analisem meu interesse nas usinas como NEGÓCIO, ou seja, será uma pequena empresa movida pela iniciativa privada. O único trabalho da prefeitura será o de descarregar o lixo no meu pátio.*

*Estou falando neste tom de revolta porque já visitei outras usinas em Brasília: praticamente abandonadas pelo governo. E quando começaram era uma beleza!*

*Portanto pretendo montar uma pequena usina em um de nossos distritos (que tem menos de 10.000 habitantes). Reciclar o que pode ser reciclado e colocar minhocas nas compostagens de lixo orgânico para produzir húmus para vender. Se isto der algum lucro eu topo!*

*(039): , minha casa está em construção mas já quero fazer meu pequeno jardim.*

Entre o grupo maior, aquele que apresenta um planejamento de ações altruístas a partir da informação, há os seguintes exemplos:

*(095): ..., de poder aplicá-lo de forma experimental na nossa obra social, aqui no nosso município.*

*(103): ..., sou também um eterno defensor da natureza e gostaria de contribuir mais em sua defesa e para tanto eu preciso ter mais conhecimentos para poder dar então um pouco mais de mim a favor do meio ambiente.*

*(124): Em virtude de estarmos construindo uma horta comunitária e levando em conta que somos a favor da preservação da natureza,*

*(012): Como voçes devem saber algumas Apaes tem que criar recursos próprios, pois dependem de verbas que não são suficientes.*

*Nossa Apaie conta com uma diretoria super dinâmica que estão empenhados dar o melhor para nossas crianças, e por isso resolvi escrever para pedir mais detalhes sobre o Conselho de Extensão reciclagem e compostagem. Se for possível uma apostila ou orientação. E se sobre a reciclagem e compostagem poderia ser estalada na nossa Apaie rural...*

*(077): Sou uma líder comunitária, venho trabalhando com grande dificuldade de conscientização tanto com os comunitários como também com os poderes públicos. (...)*

*Gostaria muito de saber como poderíamos criar uma usina de reciclagem e remanejamento de lixo por tratar de cidade do interior ficaria com um bom aproveitamento do mesmo e fornecendo emprego. Quanto ao financiamento nós solicitaríamos ao Banco Mundial que lá vem trabalhando em nossa comunidade com a participação do Estado.*

*(078): Nossa entidade que atende a um número considerável de crianças diariamente tem sofrido muito não só pelo descaso de autoridades competentes nas também pelo crescimento em números de crianças carentes em nossa cidade, necessitando de amparo, e educação, aprendizagem, reforço escolar. E nós estamos nos sentindo cada vez mais impotentes diante esta realidade. Porém, ao vermos hoje o referido programa, uma nova esperança surgiu. Quem sabe aí está a solução para nossos problemas.*

*(159): Caso sejamos agraciados com esses valiosos subsídios, tentaremos adotar em nossa Escola, a mesma política no reaproveitamento das sobras de alimentos oriundos do nosso restaurante, com a mesma finalidade apresentada por essa Universidade.*

*(035): gostaria de dá-lo de presente a uma pessoa que amo e que também ama plantas...*

É importante lembrar que a demonstração de altruísmo apresenta-se como uma estratégia de *facework* dirigida à própria face positiva, já que o altruísmo tem a aprovação social, em oposição ao egoísmo. Assim, a demonstração de altruísmo manifesta-se como estratégia dirigida à face positiva do outro por mostrar solidariedade e aceitação, e, simultaneamente, apresenta uma imagem positiva do próprio *self*.

## **6.5. Identificação do locutor e apresentação de características pessoais**

Esse ato adjunto, além de justificar o pedido, é uma estratégia de elaboração de face voltada para o próprio *self*, exigindo que o interlocutor se adapte em determinado quadro de referência desenhado pelo locutor. O locutor esclarece a categoria “quem” está falando e pressupõe o conhecimento da categoria “para quem” se fala, exigindo do interlocutor um certo posicionamento, ou alinhamento, de acordo com este quadro. Têm-se, assim, um número de 67 cartas que usam esse ato adjunto:

*(018): Atualmente sou bancária, mas estou interessada em viabilizar um sonho: montar uma usina de reciclagem de lixo em minha cidade...*

*(145): Sou principiante no assunto e as dificuldades no momento são grandes,*

*(142): Sou agrônoma formada em Viçosa em 1986 e trabalho com piscicultura no município x.*

*(091): Como um bom mineiro que sou da cidade vizinha X, (...)*

*Sou técnico agropecuário formado pela EAF de x, estudante da Universidade do Estado do Pará na área biológica,...*

*(139): Como leigo que sou sobre o assunto, mas cidadão consciente da necessidade do aproveitamento racional do lixo produzido por nossas comunidades,...*

*(010): Nós, alunos da 5.ª série da Escola Senador Antônio Vilela, assistimos a um vídeo ...*

*(003): Sou do interior da Bahia de uma cidade chamada x, tenho 18 anos; completarei 19 em setembro. Meu pai é comerciante e pecuarista por esporte. Minha mãe é professora do Estado (todos dois moram em x, com mais minha irmã). Eu, moro aqui em Salvador a um ano e meio numa casa de estudantes, chamada x, faço o 1.º ano do curso de eletrotécnica no CEFET-BA. Meu sonho mesmo é fazer med. Veterinária. O outro sonho é, mesmo sem ser veterinário, está morando em x; conclui o 2.º grau lá mesmo. Só existia o curso de magistério (não gosto da profissão de professor). Quanto ao restante, a cidade não tem um amplo mercado de trabalho.*

*(032): Sou médica veterinária, moradora em área rural de uma pequena e recém emancipada cidade no RS.*

*Sempre me preocupei com os problemas ambientais gerados pela existência dos homens na face da terra, assim como me preocupa o descaso geral com o extermínio da própria espécie humana, pelo descuido com a natureza e seus recursos finitos.*

*(016): onde eu moro é um pequeno município e não temos ninguém para nos ensinar a fazer nada de diferente por aqui, então sempre que encontro uma oportunidade procuro tirar o maior proveito da situação.*

*(036): Gosto muito de Plantas, apesar de ser médico veterinário.*

Faz-se necessário observar que a auto-apresentação também funciona como estratégia de envolvimento e aproximação em vários casos. Assim, alguns locutores apresentam determinadas características que os identificariam com o seu interlocutor, como: ser estudante de agronomia, médico veterinário, ou mesmo por origem, ser mineiro.

## **6.6. Apresentação de elogios e atos de congratulações dirigidos ao interlocutor**

Esse tipo de ato adjunto é uma demonstração de aprovação, sendo, portanto, uma estratégia dirigida à face positiva do interlocutor. É bastante recorrente o ato adjunto de elogio e congratulações, aparecendo em 37 cartas, excluindo quando aparece em fechamentos, caso bastante freqüente, ou dentro de outros atos de fala. Considera-se, entre esse número, somente aqueles atos que formam uma seqüência discursiva dentro do texto da carta com a finalidade exclusiva de elogiar ou parabenizar:

*(067):... achei simplesmente fantástico pela solução do problema, a compostagem do lixo da cidade de Coimbra-MG.*

*(089): Na ocasião pensei em escrever para parabenizar, mas acabei deixando passar batido(...). Acho que trabalho desta natureza deveria de ter maior divulgação; em horário nobre da televisão, assim poderíamos solucionar tantos problemas em nossas comunidades.*

*(153): Ao apresentar cumprimentos enalteço a importância tão evidente dessa instituição no desenvolvimento tecnológico de nosso País.*

*(056): Escrevo para esta conceituada universidade para congratular o excelente trabalho realizado pelos senhores pesquisadores na área de tratamento de resíduos sólidos.*

*(093): Antes de mais nada quero parabenizar as pessoas que se interessam pela reciclagem, a Universidade Federal de Viçosa, seus pesquisadores e ao Programa GLOBO RURAL E GLOBO ECOLOGIA, que a cada dia procuram conscientizar os brasileiros para tais assuntos e outros muito importantes para o bom andamento da vida em nosso planeta.*

Apesar da consideração de elogios e de congratulações como um ato adjunto separado, nota-se que as manifestações de aprovação ao interlocutor estão espalhadas por todas as seqüências discursivas das cartas. Esse fato é característico de um quadro de referência de um ator social de menor prestígio que faz um pedido, ato inerentemente impositivo, e, portanto, ameaçador de faces, a outro de maior prestígio social.

## **7. CARTAS DE RETORNO: UMA EXCEÇÃO NA INTERAÇÃO CORTÊS**

As cartas de retorno, ou o *feedback* da informação técnica recebida, formam um pequeno grupo de 24 unidades do *corpus* analisado. Entretanto, elas são de fundamental importância, por apontarem os problemas comunicativos desse processo de difusão de tecnologia. Esse grupo é constituído de cartas que possuem três atos ilocucionários básicos, segundo classificação de SEARLE (1971): a crítica ou reclamação, o agradecimento e a aprovação. As cartas consideradas importantes são arquivadas por vários anos, com exceção das cartas de agradecimento. Em todo o material arquivado foram encontradas seis cartas que continham expressões de aprovação da informação recebida e 11 cartas de reclamação. O *corpus* analisado é constituído de cinco cartas de aprovação, quatro de reclamação de não recebimento do material, quatro de crítica e 10 de comunicação de envio de anexo.

### **7.1. Cartas de comunicação de envio de anexo**

Esse tipo de carta de retorno tem o objetivo de comunicar o envio de pagamento do material já recebido. Na maioria das vezes, esse ato é acompanhado de agradecimento, sendo colocado em foco o ato de agradecer e não a comunicação de anexo. As três cartas, que não focalizam o ato de agradecer e

sim o anexo, são pedidos de desculpas pela demora de pagamento e justificativas quanto à forma de envio de pagamento:

*(175): Peço-lhes desculpas pela demora no pagamento. Em verdade a carta me veio em mãos somente no último final de semana*

*(176): Estou escrevendo para informar-lhes, que por motivo de mim não trabalhar com cheques, estou enviando o pagamento do folheto “Um sistema de reciclagem e compostagem, de baixo custo, de lixo urbano para países em desenvolvimento através de vale postal nominal ao Centro de Extensão, e que foi expedido no mesmo dia em que esta.*

*Contando com a compreensão*

*Um forte abraço*

*(177): Há mais de um mês escrevi para ti, acerca do Informe Técnico “LIXO URBANO”, o qual está sendo muito útil pra mim. Na ocasião pedi que vocês me enviassem o número da conta corrente a fim de fazer um depósito bancário à Universidade – Conselho de Extensão, pois não possuo cheque. Contudo, até o presente momento não recebi vossa resposta, por isso resolvi enviar o valor em dinheiro de três reais.*

### **7.1.1. Cartas de agradecimento**

O agradecimento à execução de um pedido pode ser analisado como mais uma expressão de polidez que mitiga a ameaça à face da autonomia através da expressão de gratidão. As cartas de agradecimento foram bastante recorrentes no caso de pedido de informação sobre reciclagem de lixo, devido a sua forma de divulgação que não indicava o preço do material informativo.

Recordando e detalhando o que já foi exposto anteriormente na parte de descrição do processo distributivo de informação (3.4), o informe técnico sobre reciclagem e compostagem de lixo era enviado anexo o seguinte bilhete:

*Em confiança, remetemos a publicação solicitada. Para cobrir os custos favor enviar, por carta, cheque nominal ao **CENTRO DE EXTENSÃO**, no valor de R\$ 3,00 (três reais), para o seguinte endereço:*

Esse bilhete era devolvido com a carta de agradecimento e o envio do dinheiro, conforme solicitado pela divisão de difusão de tecnologia.

Os atos de agradecimento estão dentro deste contexto, de modo que as seqüências discursivas de agradecimento serão as seguintes:

*(167): Gostaria de agradecer a confiança pelo envio da matéria solicitada*

*(168): Agradeço o envio do trabalho sobre reciclagem e compostagem de lixo urbano em confiança.*

*(171): Quero em primeiro lugar agradecer pela confiança depositada em minha pessoa, enviando-me o material solicitado sem reembolso.*

(169): *Venho por meio desta agradecer à UFV/LESA, o envio do Informe Técnico número 74, referente ao “Projeto Integrado de Gerenciamento de Lixo”, construído na cidade de Coimbra-MG,*

(170): *Agradeço o envio de seu informe técnico número 74.*

(172): *Com agradecimentos pela atenção dispensada,...*

(173): *Venho por meio deste agradecer pelo envio do manual técnico sobre lixo, reciclagem e compostagem na qual o mesmo será muito útil em meu trabalho.*

(174): *Atenciosamente lhes agradeço por receber o livro de plantas ornamentais.*

Nota-se, pelos exemplos 167, 168 e 171, certa recorrência de agradecimento pela atitude de envolvimento de enviar o informe técnico sem o pagamento. A universidade, representada pelos funcionários da divisão de difusão de tecnologia, clama por uma relação de confiança que é correspondida pelos interlocutores através do ato de agradecimento e envio de pagamento, o que pode ser facilmente remetido à relação paternal.

Em outros exemplos, o ato de agradecimento pode ser interpretado como simples expressão formulaica de polidez. Faz-se necessário notar que, no exemplo 174, a carta não é uma comunicação de anexo, mas simples agradecimento.

### **7.1.2. Atos adjuntos das cartas de agradecimento**

Os atos adjuntos ao ato de agradecimento, além do ato de comunicação de envio de dinheiro, confirmam o quadro de referência de cortesia e atitude de deferência para com o interlocutor, por meio de atos de congratulações e elogios. Tem-se como exceção dois casos (172,170) nos quais há uma demonstração de insatisfação perante a informação recebida:

(170): *...e envio em anexo o cheque solicitado por Vv. Ss. no valor de R\$3,00.*

(172): *, estou enviando ao Centro de Extensão, em seu nome, o cheque x no valor de 3,00 (três reais) para a cobertura da despesa do seu livreto “Informe Técnico”.*

(169): *, e nesta oportunidade , remeter cheque nominal no valor de R\$3,00 (três reais), a fim de “cobrir os custos”.*

É interessante notar que no exemplo 169, a locutora, que é também uma pesquisadora, ou seja, tem o mesmo *status* do interlocutor, repete uma expressão usada na mensagem enviada a ela pela Universidade. Ela coloca aspas na

expressão **cobrir os custos**, que seria a forma escrita de colocar ironia em uma expressão. Têm-se, ainda, os seguintes atos de congratulações:

*(171): Espero ter oportunidade de adquirir outros trabalhos realizados, pois estou muito satisfeito com o que recebi.*

*(174): É com muito prazer que irei adquirir um de seus produtos de informação, onde tenho certeza de que são informações de uma qualidade exemplar. Lhe parabéns por ser uma grande Universidade e terei orgulho de estar aí algum dia, pois ainda estou cursando o segundo ano do segundo grau.*

*(167): ... e parabenizar o autor pela belíssima pesquisa, que na certeza, tratá um retorno benéfico a toda a população que dela se utilizar.*

*(168): Gostaria de parabenizá-los pelo excelente trabalho de difusão de tecnologias. Iniciativas como esta deveriam ser seguidas por todas as universidades brasileiras.*

*(169): E mais uma vez, parabéns os coordenadores do Conselho Técnico de Extensão, e em particular o Prof. x , por seu valoroso trabalho, com a esperança de que projetos como este, sejam absorvidos e utilizados com seriedade por todos os cidadãos, seja por iniciativa própria seja por iniciativa governamental.*

*(170): Gostaria de esclarecer que na informação que foi ao ar pela TV Globo, no programa Globo Rural, de onde consegui seu endereço, colocava-se como gratuito o folheto. Esclareço ainda que o meu interesse maior era de como fazer o composto orgânico – fertilizante ao ar livre (aerobia) conforme feito em Coimbra – MG em detalhes e esta informação lamentavelmente não consta do seu informe 74. Pergunto então se em seu informe técnico número 17 há este tipo de esclarecimento, ou se trata de processo anaeróbico.*

*(172): Eu tinha intenção de aproveitar o lixo caseiro de minha residência, como cascas de batata, frutas e outras coisas para a fabricação de adubo, mas parece-me que o livreto é mais indicado para a compostagem em grande escala. De qualquer maneira, valeu a sua boa intenção, inclusive por haver confiado na minha pessoa pelo envio da encomenda sem o recebimento do cheque, que agora fiz anexar.*

De forma geral, observa-se que a atitude continua sendo de deferência e polidez, até mesmo nos dois casos (170, 172) nos quais os locutores declaram a insatisfação com a informação recebida perante seus objetivos.

## **7.2. Cartas de aprovação**

A aprovação é um dos meios de satisfação dos desejos de face positiva dos atores sociais. Nesse caso, a aprovação é entendida como reconhecimento de competência. Inclui-se nesse item tanto a aprovação à qualidade do informe técnico quanto ao serviço de difusão de tecnologia, tendo em vista os tipos de cartas encontrados. Entre as cinco cartas analisadas, todas são cartas de novos

pedidos, contendo expressões de aprovação às informações anteriormente recebidas ou ao serviço de difusão:

*(186): Em outras oportunidades necessárias recorri a esta escola. Qual fui atendido de maneira clara e de boa fé. Como prova tenho um pé de jaboticaba produzindo pelo segundo ano, experiencia solicitada a UFV. Hoje venho novamente pedir-lhes informações sobre...*

*(188): Aproveito para agradecer e informar que construi um fogão de lenha projetado por essa entidade e que atingiu todos os objetivos mencionado no projeto.*

*(189): Já tendo escrito outras vezes e sendo prontamente atendido resolvi escrever-lhe novamente. Em primeiro lugar gostaria de parabenizá-los pelo excelente trabalho que vocês estão desenvolvendo aí em Viçosa em prol da agricultura nacional.*

*(190): Já escrevi pedindo informações de outros assuntos e fui muito bem correspondido.*

*(187): Acusamos o recebimento dos “Informes Técnicos” voltados para o beneficiamento de produtos agrícolas e informamos que os mesmos estão sendo incluídos em programa da Universidade. Denotamos a ótima qualidade dos informes, o que nos leva a consulta-los sobre a existência de produções deste Conselho na área de Educação...*

Uma possibilidade de interpretação desses atos de aprovação, acompanhando outro pedido, seria o uso desses como recurso persuasivo para a execução de um pedido. No entanto, a repetição do pedido confirma a aprovação do serviço de difusão de tecnologia e de seus informes técnicos, independente do uso da estratégia discursiva persuasiva de elogios.

Faz-se necessário observar que o locutor da carta número 187, que elogia a qualidade do informe técnico, é do meio acadêmico, confirmando a caracterização anterior do estilo lingüístico do informe técnico da UFV como discurso científico.

### **7.3. Cartas de reclamação e de crítica**

Esses dois tipos de ato de fala caracterizam-se pelo alto grau de ameaça à face do outro, sendo um ato despreferido e não-recorrente no *corpus* analisado. Não se ignora, porém, que nem sempre a crítica ou a reclamação acarretam alto grau de ameaça à face, como é o caso da crítica acadêmica que faz parte do quadro de referência da ciência e não se constitui de ameaça a faces, portanto,

isso dependerá do *frame*. No caso em estudo, esses atos foram identificados como agravamento de face em alguns exemplos:

*(183): Fiquei muito interessada em comprar a “Apostila de Propagação de Plantas Ornamentais” número 267, por isso enviei-lhe a mais de 1 mês uma carta e a quantia de R\$3,00 (três reais) para a compra da mesma. Porém até agora não recebi resposta, talvez a carta tenha sido extraviada, portanto gostaria de refazer o pedido porque acho que esta apostila irá me auxiliar muito na propagação das mudas. Dentro deste envelope estou enviando a quantia de R\$5,00 (cinco reais) para despesas da apostila e do correio.*

Nesse primeiro exemplo, verificam-se algumas estratégias que atenuam o agravamento à face do outro. A locutora inicia com a seqüência discursiva de declaração de seu interesse pelo material pedido como justificativa do mesmo, colocando o seu interesse em foco e enfatizando a utilidade desse material para a locutora. Em seguida, ela apresenta a possibilidade de sua carta ter sido extraviada, como estratégia de preservação da face da competência do seu interlocutor, e envia uma quantia maior do que a requerida como um incentivo para o atendimento de seu pedido. Já no exemplo seguinte tais estratégias de preservação de face não são observadas:

*(184): Gostaria de uma resposta de V.Sa. a respeito do pedido de folheto sobre reciclagem, que já pedi duas vezes.  
Com esta é a terceira vez que solicito e gostaria de uma resposta positiva.  
Compreendo que a sua prefeitura deve ter vários assuntos, mas me declaro muito interessada em ser atendida, pelo que muito agradeço a sua atenção.*

Nesse exemplo, nota-se uma maior imposição e menor indiretividade na reclamação. A segunda seqüência discursiva é o ápice de ameaça à face, sendo atenuada na terceira seqüência. A terceira tenta recuperar o equilíbrio ritual através do ato de manifestação de compreensão e da intensificação do interesse em receber o material. Embora o exemplo abaixo seja marcado pela impolidez, ela não é recorrente em todo o *corpus*:

*(182): Eu gostaria de saber o que houve com um pedido sobre receitas de detergentes, divulgado através do programa Globo Rural em 06/03/94 que fora solicitado por mim em 07/03/94.  
Foi enviado por mim no correio o cheque número x no valor de CR\$500,00 a favor do Centro de Extensão para aquisição do referido folheto; valor este estipulado durante a reportagem.  
O cheque foi descontado de minha conta em 11/04/94; conforme comprovante (extrato bancário) que segue anexo, e até a presente data não recebi o folheto e nem resposta, gostaria de saber o motivo e se possível a aquisição do esperado folheto.*

*Antecipadamente agradeço a atenção do senhor(a).*

Esse exemplo rompe completamente com o usual equilíbrio ritual das cartas de pedido em análise. O locutor muda o quadro de referência mais comum, que seria o alinhamento de pedido de favor. Nesse exemplo o preço pago pelo material é considerado real e não apenas simbólico, ou para pagar as despesas de correio, como em outras cartas. Nesse caso, o locutor assume uma posição de consumidor que pagou pelo produto e não o teve. O quadro de referência é, então, a troca mercantil e não o pedido a um ator social de maior prestígio. Já o próximo exemplo significa uma volta ao equilíbrio ritual da interação:

*(179): Recebi em minha cidade no dia 21.05.97 a resposta solicitada através do caderno de informações PROPAGAÇÃO DE PLANTAS ORNAMENTAIS número 267, como todo os tipos de informações no sentido de como proceder para tais cultivos.*

*Não bem explicar, se pelo fato de ser eu leiga no assunto de Botânica, não foi nada fácil a leitura deste caderno, tendo inclusive dificuldade em localizar o assunto por mim solicitado, verifico inclusive na página 17 uma menção ao assunto como segue: (são enraizadas estacas lenhosas das seguintes plantas: Abelia, buganvillea, buxos, cipreste, evônimo...chorão, tuia etc. Ver outros exemplos em LOPES (1981) acredito ter observado somente este item acima descrito, ao meu assunto solicitado. Ou se consta outros dados sobre o assunto EU COMO LEIGA E NÃO TENDO CURSADO BIOLOGIA, fico sem saber de como devo proceder para o plantio da Primavera de uma maneira simples; qual terra utilizar, quantas vezes devo aguar a planta, qual a luz a ser utilizada, qual o galho que devo utilizar para obter novas mudas, qual o formato do corte que devo fazer, quanto tempo tal muda deverá demorar para o devido plantio final... e outros necessários. Se caso constar tais dados no caderno que recebi desta Universidade, por favor me oriente em qual página deste caderno, ou se está em termos técnicos me esclarecer, pois realmente fiquei sem saber a respeito do assunto solicitado.*

*Aguardando uma posição desta Universidade, Depto. de Fitotecnia, se caso houver outro folhetim, a respeito do assunto, por favor me enviar com a cobrança junto aos Correios e Telégrafos.*

A carta tem início com uma pequena narrativa, que segundo TANNEN (1989) é uma estratégia de solidariedade e de aproximação, seguida do parágrafo no qual a locutora reclama da linguagem inacessível do material informativo por ela recebido. Nota-se que a reclamação é feita de maneira bastante indireta, começando a seqüência discursiva com uma *hedge* (evasiva), seguida de uma justificativa antecipada da reclamação, na qual a locutora coloca sobre si a responsabilidade da não utilidade do material informativo para os seus objetivos. Essa justificativa é repetida de maneira destacada através da colocação de

características pessoais da locutora a fim de que o interlocutor faça adequações na linguagem da informação para suprir a demanda.

O exemplo seguinte apresenta estratégias semelhantes de envolvimento:

*(180): Peço-lhes, por favor, indicar-me a época para formação de mudas de primavera. Assisti explicação no “Globo Rural”, mas o professor não mencionou a época, o melhor mês para a formação da muda.*

*No opúsculo que recebi “Propagação de Plantas Ornamentais”, fls 14, dá explicações técnicas. Gostaria que os senhores me orientassem em uma linguagem mais simples, como formar uma begonia através de uma folha.*

*Minha mãe, falecida há 30 anos, enterrava uma folha (velha) no chão, o dorso da folha, e dali surgia uma nova planta. Dizia ela: é que eu tenho uma mão boa para cultivar plantas”.*

*Agradeceria sobremaneira se os senhores me orientassem nesse sentido.*

Essa reclamação é manifesta, novamente, através de um pedido, já que esse ato, apesar de ameaçar a face negativa (desejo de autonomia), não ameaça a face positiva (desejo de aprovação). Já na cultura brasileira parece ser mais importante a satisfação do desejo de face positiva, caracterizada pelo envolvimento, camaradagem e solidariedade, em contraposição aos desejos de face negativa, caracterizada pela autonomia e pela total liberdade de ação.

Essa reclamação não parece violar a face do outro. Pois, o locutor se alinha no mesmo *frame* do pedido, usando estratégias de polidez e de envolvimento, falando de assuntos íntimos e pessoais, abordando questões sentimentais, como a lembrança da mãe.

Os dois exemplos a seguir são caracterizados pela impolidez, não havendo qualquer tentativa de minimizar a ofensa. Essa atitude é caracterizada por CULPEPER (1996) como uma atividade anti-social causada por um conflito de interesses entre os participantes da interação, manifestando uma situação de desequilíbrio. O comportamento impolido significa, então, o não-reconhecimento da face do outro. O ataque à face é possível em um quadro de referência cujo poder é relativo e a distância social grande, já que o nível de envolvimento será proporcional, não ao uso de polidez, mas aos cuidados de proteção à face do outro. Acrescenta-se a esse *frame* de ataque à face, a possibilidade de insultar sem arriscar a própria face, que seria o contexto interativo em análise, já que a falta da presença física facilita o ato de impolidez sem qualquer repreensão social:

(178): *Aproveito para devolver um folheto solicitado por eu mesmo, o qual me deixou muito insatisfeito, pois não esclareceu nada do que eu já não sabia. O folheto deveria esclarecer “como” reciclar o lixo e não falar de outras futilidades como, ONGS, municípios carentes, CNPQ, Universidade Oxford, prefeituras e plantas escritas em inglês, etc...*

(181): *Sou um humilde jardineiro, “por passion” e gosto muito das plantas ornamentais. Grande foi a minha alegria, quando há meses passou um flash na TV Globo-Rural sobre a reprodução da BUGANVILEA, mais conhecida entre nós como primavera. No final do programa indicaram a Universidade Federal de Viçosa que por apenas 03 reais mandaria um folheto com instruções de plantio por estacas.*

*Nota bene, não vale niente. Post scriptum deveriam indicar um curso superior onde posso aprender de lana caprina.*

*A fórmula (desenho de uma fórmula química) foi muito wertvoll. – Mas, não quero abrir uma indústria química, queria plantar simplesmente primaveras. – Os senhores ao comprar um comprimido contra dor de cabeça também não se interessam se composto de N-acetilcisteína e outros (desenho característico de uma língua oriental) uschovetje.*

*Wskazowki bezicezens twa também ajudou no bom entender do vosso folhetinho que com palavras simples ensina tudinho sobre a matéria – Please read and save this.*

*A época apropriada para o plantio, sem dúvida é very important. Só que no livrinho esqueceram de mencionar os meses favoráveis, ou tracaram este mistério como “TOP SECRET” à sete chaves.*

*De lana caprina seu folhetinho N'utilisez, é Blödsinn.*

Esse último texto é constituído de uma crítica bastante original e severa, na qual o locutor faz uma paródia do material informativo que recebeu. Ele usa diversas estratégias discursivas, num jogo de diretividade conjugado com indiretividade, através de formas irônicas e utilização de expressões em diversos idiomas.

O locutor dá início a sua carta com uma narrativa, estratégia de envolver o seu interlocutor em sua mensagem, clamando por atenção e certa consideração pela sua face, através de exposição de seus sentimentos e características pessoais: ser jardineiro por paixão, gostar de plantas ornamentais, ficar muito alegre ao assistir o programa no qual ele teria acesso a certa informação de seu interesse. Na próxima seqüência discursiva ele fala da decepção com a inutilidade da informação recebida. O aparente equilíbrio interacional inicial é bruscamente interrompido no segundo parágrafo com a diretividade da crítica ao material informativo.

A ironia aparece em diversas partes do texto, desde a forma de tratamento inicial, **vossas excelências**, que ao ser colocado num contexto

situacional de crítica, transforma-se de pronome respeitoso de tratamento para zombaria. O mesmo acontece quando o honorífico é dirigido a alguém que não tem o *status* social merecedor de tal forma de tratamento. Do mesmo modo, o uso de diminutivo, como “**folhetinho**”, “**livrinho**” “**tudinho**”, que, no contexto das cartas de pedido, seria interpretado como estratégias de envolvimento e solidariedade, no quadro de referência da crítica, deve ser interpretado como sarcasmo e zombaria.

As ironias, segundo BURKE (1995), têm o valor social de desrespeitar hierarquias e são menções de proposições explicáveis por meio de implicações conversacionais. Assim, devem ser interpretadas como eco de um enunciado ou de um pensamento cuja falta de pertinência ou exatidão o locutor pretende destacar. Geralmente, elas têm um alvo determinado, sendo chamado de sarcasmo se a ironia faz eco a um destinatário. Através da ironia procura-se mostrar a falsidade de uma tese, utilizando argumentos absurdos atribuídos aos defensores dessa tese, de modo que o absurdo das palavras faz aparecer o absurdo da tese (KOCH,1984:154).

A identificação do locutor, através de forma pejorativa de diminuição do *self*, como **humilde jardineiro**, constitui-se de uma forma irônica de marcar a distância social, já que a forma de tratamento respeitosa, ou seja, a elevação do *self* do outro, é seguida da diminuição do próprio *self*. Do mesmo modo, essa distância é criticada e zombada na seqüência discursiva na qual o locutor faz menção à inacessibilidade da ciência que parece “trancar a sete chaves seus mistérios”.

As situações ironizadas nessa carta deram origem a algumas considerações a respeito da interação universidade e sociedade, bem como sobre as concepções de ciência e tecnologia contidas nas cartas. Essas reflexões são feitas no próximo capítulo.

## **8. REFLEXÕES SOBRE A INTERAÇÃO ENTRE UNIVERSIDADE E SOCIEDADE**

Reservou-se esta parte do trabalho para uma exposição menos detalhada das cartas. São feitas aqui considerações mais gerais sobre as características do objeto de estudo. Apresentam-se inferências sobre o valor comunicativo dos informes técnicos a partir do discurso e das diferentes estratégias sociolinguísticas contidos nas cartas, relacionando-as com o poder simbólico do interlocutor das mesmas.

Dentro dessa perspectiva, verifica-se que o contexto situacional do pedido de informação não é impositivo ao interlocutor, ameaçando sua face, já que o serviço de difusão de tecnologia, ou a extensão de modo geral, faz parte do papel social do sistema institucional universitário. Além disso, a interação se dá como uma troca mercantil, apesar do preço do informe técnico ser considerado simbólico para ambos os interagentes. Apesar disso tudo, em contrapartida, nota-se nas cartas o excesso de indiretividade, atitude de deferência e estratégias de polidez que caracterizam um quadro de referência de interação de alto risco para as faces dos interagentes, isto é, de grande distância social e de poder. Esses resultados só podem ser entendidos ao se considerar o poder simbólico que uma das partes da interação detém.

## 8.1. Deferência e polidez

Atitudes de deferência e polidez, bem como as normas de etiqueta, manifestam-se como atos simbólicos nos rituais de interação interpessoal em uma espécie de jogo sagrado, cujo objetivo seria o de elaboração de face, levando em consideração a sua sacralidade.

As considerações de ELIAS (1987) a respeito do funcionamento da etiqueta e das normas de polidez na sociedade de corte são bastante interessantes para se compreender a utilização das mesmas na sociedade atual. Segundo esse mesmo autor, a opinião social exprime-se de acordo com regras determinadas pelo comportamento de pessoa a pessoa, de modo que o prestígio adquire todo o seu valor na confirmação do comportamento de deferência. Assim, cada sociedade estabelece as diferenciações mais sutis e mais profundas na esfera que considera importante, a fim de conservar distinções. Na sociedade de corte, a gama de graduações, cerimoniais e rigor na definição de gestos exercia este papel, enquanto na sociedade burguesa profissional estas distinções são exercidas em diferentes domínios.

Estas regras de conduta, dentro das quais se enquadra a deferência, segundo GOFFMAN (1967:56), são regidas por obrigação ou por expectativa, manifestas em atividades cerimoniais como as saudações, os elogios e as desculpas, que pontuam as interações sociais, podendo se referir a um “*status* ritual” ocupado pelo destinatário, como é o caso estudado. Assim, a deferência é definida “*como um componente de uma atividade cerimonial, cujo significado simbólico é o de apreciação a um destinatário ou a alguma coisa*”, ou seja, seriam marcas de devoção que representam o modo como um ator celebra e confirma sua relação com o destinatário.

A apreciação comunicada por um ato de deferência implica que o ator possui sentimento de consideração ao destinatário, envolvendo, freqüentemente uma avaliação geral do mesmo. Entretanto, como lembra GOFFMAN (1967), essa consideração é algo que os indivíduos sempre têm uns pelos outros, podendo dissimular conforme a ocasião, sendo incapazes de especificarem em detalhes o

que realmente têm em mente. Portanto, render deferência significa uma atitude de apreciação ao outro devido à categoria a qual ele pertence, ou, o que ele representa, e não uma atitude de sentimento pessoal.

Para GOFFMAN (1967) a deferência pode tomar várias formas, classificadas pelo autor em dois grupos: os rituais de *evitação* e os de apresentação. Os rituais de *evitação* são semelhantes ao que BROWN e LEVINSON (1987) chamam de estratégias dirigidas à face negativa, constituindo-se de formas de deferência pelas quais o ator conserva certa distância do destinatário, não violando a sua privacidade, o seu “espaço” pessoal, manifestando-se através do desvio de assuntos tabus, de interdições, prescrições ou imposições. Os rituais de apresentação, por sua vez, são semelhantes às estratégias de face positiva de BROWN e LEVINSON (1987), consistindo em atos concretos de apreciação ao destinatário, manifestando-se através de saudações, convites, elogios e até pequenos serviços. Desse modo, esses dois componentes da deferência situam-se nas interações sociais de maneira dialética, em oposição e conflitos inerentes, completando-se nos rituais de interação, de maneira que um especifica o que pode ser dito e o outro o que não pode ser dito.

A deferência é definida, então, como apreciação e respeito mútuos por meio de rituais de evitação e apresentação.

## **8.2. Representação de equipes e a função simbólica da linguagem técnico-científica**

O desenvolvimento de determinados dialetos sociais, como, por exemplo, a linguagem profissional, segundo BURKE (1995), precisa ser explicada não somente de forma utilitária, como a criação de termos técnicos para finalidades práticas precisas, mas também de maneira simbólica como expressão de uma crescente autoconsciência de grupo e de distanciamento em relação ao resto da sociedade. Isso significa considerar a fala como forma de fazer e língua como uma força ativa na sociedade, como um meio pelo qual indivíduos e grupos controlam outros grupos ou resistem a esse controle. Enfim,

como um meio de mudar a sociedade ou impedir a mudança, afirmar ou suprimir identidades culturais.

Dentro desse mesmo modo de pensamento, os indivíduos seriam mestres e servos de sua própria linguagem. A língua tem um papel importante na construção social da realidade: ela cria ou constitui a sociedade, assim como é constituída pela mesma. Dessa forma, as linguagens técnicas de profissões e de ofícios específicos devem ser interpretadas não apenas como reflexos do senso de distância que seus praticantes possuem em relação às outras pessoas, mas também como um meio de excluí-las, de garantir que os intrusos fiquem de fora, considerando-as não somente de um ponto de vista prático e utilitarista, mas também de uma perspectiva simbólica de criação de uma visão de mundo.

GOFFMAN (1989), ao fazer alguns comentários a respeito da dramaturgia social de equipes, definindo-as como “*qualquer grupo de indivíduos que cooperem na encenação de uma rotina particular*”, diz que, freqüentemente, a representação serve para expressar as características da tarefa representada e não as das pessoas que estão em ação. Assim, uma conduta, que expressa proficiência e integridade, tem constantemente o propósito de estabelecer uma definição favorável de serviços ou produtos e não a respeito dos atores. Desse modo, a definição da situação projetada por um certo participante é parte integral de uma projeção alimentada e mantida pela íntima cooperação de mais de um participante.

Detalhando o conceito de equipe, este mesmo autor afirma que a equipe é um grupo, não em relação a uma estrutura ou organização social, mas em relação a uma interação, ou, várias interações, na qual seja mantida a definição da situação. Dessa forma, a platéia apreciará que os membros da equipe sejam mantidos unidos por um vínculo do qual os membros do público não compartilham. A equipe seria, pois, um tipo de sociedade secreta, na qual os membros e os não-membros reconhecem que constituem ou não essa sociedade, podendo ela ser até mesmo fechada.

Comparando a prática dramatúrgica das equipes à vida tradicional de corte, GOFFMAN (1989) cita um exemplo da vida social informal, bastante

conveniente a este trabalho, que seria o caso dos dirigentes das universidades e outras burocracias intelectuais. Esses grupos e facções menores da política administrativa constituiriam as cortes de vida cotidiana, mantendo a salvo a importância da inteligência e competência dos “heróis locais”.

Do mesmo modo, BOURDIEU (1996) compara a feição escolar à sociedade de corte onde os que mais se beneficiam sofrem uma tensão comparável àquela que sofriam os cortesãos. A necessidade de luta por oportunidades de poder, posição e prestígio, sempre ameaçados pela própria existência da estrutura hierarquizada do sistema de dominação na sociedade de corte, levava os interessados a obedecer a um cerimonial de que todos se ressentiam. Pois era um fardo necessário para garantir a ordem social e a estrutura de poder que conferiam aos cortesãos certos privilégios.

Nesse mesmo contexto institucional, BOURDIEU (1996) define o campo de poder como um espaço de relações de força entre os diferentes tipos de capital, ou, entre os agentes providos de um dos diferentes tipos de capital que lutam para dominar o campo correspondente. Essas lutas se intensificam sempre que o valor relativo dos diferentes tipos de capital é posto em questão. Assim como na sociedade de corte, a dominação não é efeito direto e simples da ação exercida por um conjunto de agentes (“classe dominante”), mas é o efeito indireto de um conjunto complexo de ações engendradas na rede cruzada de limitações que cada um dos dominantes, submetido pela estrutura do campo através do qual se exerce a dominação, sofre de todos os outros.

Um dos mecanismos de exercício desse poder simbólico seria, segundo BOURDIEU (1996), a manipulação da “linguagem autorizada”. Ela possibilita a eficácia simbólica de discursos até mesmo incompreensíveis sem perderem a legitimidade, que, por sua vez, é garantida por meio dos ritos de institucionalização.

Dessa forma, os detentores de capital simbólico seriam manipuladores de uma linguagem autorizada, cujo poder estaria nas suas condições sociais de utilização, já que o poder das palavras seria um “poder delegado”. O discurso institucional, pronunciado por pessoa autorizada, coincide com a delegação de

legitimidade, não tendo efeito se pronunciado por pessoa não-autorizada. A eficácia simbólica da linguagem está condenada, assim, ao fracasso se não considerar a relação entre as propriedades do discurso e as propriedades daqueles que o pronunciam (BOURDIEU, 1996).

A especificidade do discurso de autoridade reside não no fato de ser compreendido, mas o fundamental é que ele seja reconhecido, sendo possível a não compreensão do mesmo sem ocorrência de perda de poder, como é o caso do discurso religioso e mesmo do discurso científico. Assim, se tais discursos forem pronunciados por pessoas autorizadas, executando-os em situação legítima perante receptores legítimos, esses discursos terão efeito. Desse modo, essa eficácia simbólica das palavras acontece quando o receptor reconhece na pessoa que fala esse direito à palavra, sujeitando-se à crença nessa eficácia (BOURDIEU, 1996). Por sua vez, essa eficácia só é possível através dos ritos de “consagração”, de “legitimação” ou de “instituição” da autoridade delegada: *“Falar em rito de instituição é indicar que qualquer rito tende a consagrar ou a legitimar, isto é, a fazer desconhecer como arbitrário e a reconhecer como legítimo e natural, um limite arbitrário, ou melhor, a operar solenemente, de maneira lícita e extraordinária, uma transgressão dos limites constitutivos da ordem social e da ordem mental a serem salvaguardadas a qualquer preço”* (BOURDIEU, 1996:98).

A instituição consiste, então, em atribuir propriedades de natureza social como se fossem propriedades inerentemente naturais, passando, quase sempre, despercebido o rito de instituição, como por exemplo, ao tratar diferentemente homens e mulheres, consagra-se a diferença. Desse modo, a investidura consiste em santificar uma diferença, de maneira que ela exista como diferença social, conhecida e reconhecida pelo agente investido e pelos demais, como o caso do diploma escolar do qual pode-se detectar um certo valor mágico, assim como nos amuletos. Ela transforma, ao mesmo tempo, a representação que a pessoa investida faz de si mesmo, bem como os comportamentos que ela acredita estar obrigada a adotar para se ajustar a tal representação. Instituir uma identidade é

impor um nome, uma essência social, um direito de ser, que é, simultaneamente, um dever de ser.

### 8.3. Autoridade profissional

A soberania profissional tem origem, segundo STARR (1991), em um complexo sistema de conhecimentos especializados, procedimentos técnicos e, até mesmo, normas de conduta, resultantes de um processo histórico. O poder dos profissionais é baseado na dependência em relação aos seus conhecimentos e competência, de modo que a nossa experiência e nossa compreensão do mundo é regida pelas suas interpretações, fazendo com que esse poder pareça legítimo. Assim, tende-se a crer na palavra dos profissionais quando falam da natureza de algum tipo de realidade que lhes dizem respeito. Desse modo eles se transformam em intermediários entre a ciência e a experiência privada, interpretando problemas pessoais e utilizando a linguagem abstrata do conhecimento científico.

Esse conhecimento científico tem a legitimidade e o poder, resultantes de um processo histórico, que permitem a definição e a distinção pelos profissionais de formas “certas” ou “erradas” de *saber-fazer*, como pode ser observado nas cartas:

*(146): Assisti pela “rede Globo” o programa “Globo Rural”, onde foi apresentada a maneira **correta** de conseguir novas mudas de primavera por meio de estacas.*

Este tipo de autoridade, segundo o autor acima citado, requer obediência voluntária, mantendo reservas de poder que fazem com que os subordinados dependam de tais autoridades devido a sua própria existência, sua liberdade e seu gênero de vida, criando, assim, uma forte base de submissão. Ela incorpora, então, duas fontes de controle efetivo: legitimidade e dependência. A primeira baseia-se na aceitação do subordinado em obedecer voluntariamente, e, a segunda na previsão de conseqüências desagradáveis que acarretarão a falta de obediência. Entretanto, essa obediência não é pacífica, como pode ser notado no presente estudo por meio das cartas de retorno. Há com freqüência períodos de

desacordo que colocam em dúvida a legitimidade da autoridade e a dependência dos subordinados.

Esses dois elementos - legitimidade e dependência - introduzem estabilidade nas relações de autoridade, embora haja a tendência à variação de acordo com a diferença entre classes sociais. Como observa STARR (1991), as classes mais baixas sofrem os problemas de comunicação devido as suas diferenças lingüísticas e culturais e submetem-se aos profissionais por razões de dependência, enquanto as classes mais altas consultam os profissionais devido à crença na competência deles. Enfim, os profissionais não somente aconselham, mas também avaliam a natureza da realidade e da experiência, incluindo as necessidades daqueles que os consultam.

Conforme STARR (1991), a autoridade cultural dos profissionais<sup>4</sup> se refere à probabilidade de que certas definições particulares da realidade prevaleçam como válidas e verdadeiras. De modo que ela pressuponha uma construção de realidade através de definições de direitos e valores, enquanto a autoridade social controla ações por meio de ordens. A autoridade social pertence aos atores sociais, enquanto a autoridade cultural pode estar em objetos culturais ou produtos da atividade intelectual, como textos religiosos, mapas, dicionários, trabalhos acadêmicos e científicos e leis. Assim, ela pode ser usada sem ser exercida, inclusive, por pessoas situadas em postos de autoridade, sendo comumente consultada.

Este tipo de autoridade é, enfim, uma aptidão à prestação de serviços e à capacidade para julgar a experiência e as necessidades dos clientes. É definida pela dependência na competência superior do profissional, que, por sua vez, é legitimada e validada pela sua comunidade de pares.

---

<sup>4</sup> Exclui-se do enfoque deste estudo a autoridade cuja origem é o poder político e econômico dos profissionais, já que essa fundamenta-se em processos históricos que fazem, por exemplo, com que haja variância de acordo com a demanda do mercado por determinadas profissões. A autoridade focalizada é a cultural, que faz com que um tratado científico, um texto sagrado ou mesmo uma gramática tenham valor de verdade indiscutíveis.

#### **8.4. Ciência e tecnologia como um dogma**

Retomando a questão do processo de modernização da agricultura apresentado no início desse trabalho, identifica-se tal processo com o projeto de emancipação humana fundado na razão iluminista.

O projeto iluminista prometia, através do domínio científico da natureza, menos escassez e desenvolvimento de uma organização social mais racional, favorecendo o sonho de liberdade contra todas as espécies de opressão, desde as naturais até as resultantes da própria irracionalidade humana. Desse modo, o homem se libertaria da noção de decadência e degradação histórica e passaria a acreditar nas potencialidades humanas. A razão iluminista filtraria tudo o que durante séculos havia funcionado como autoridade apenas por tradição. A sua contribuição para o progresso intelectual, social e moral deveria contrapor-se a toda a tirania política, moral e religiosa. O sucesso das ciências experimentais daria sustentáculo à razão e o seu método fundaria o progresso em todos os setores da vida e da cultura (TOLENTINO, 1996).

O “século das luzes”, segundo CASSIRER (1992), é marcado pela invenção de um novo método de filosofar, sendo profundamente penetrado e empolgado pela idéia de progresso intelectual. A razão iluminista manifesta-se pela expressão de todos os desejos, esforços e realizações desse século. Ela é una e idêntica para todo o indivíduo pensante, para toda a nação, toda a época e toda a cultura. Este século está impregnado de fé na unidade e imutabilidade da razão, que, por sua vez, é a região das “verdades eternas”, comuns ao espírito humano e ao espírito divino. Cada ato da razão poderia assegurar a nossa participação na essência divina, o acesso ao domínio do inteligível.

A verdade não é dada pela palavra de Deus através de sua obra, a natureza, mas está a todo o instante sob nossos olhos, fazendo-se, assim, uma correspondência entre a natureza e o conhecimento humano. Sendo assim, o homem deveria libertar-se de todos os ídolos e das ilusões sobre a origem primeira das coisas. Esse despojamento seria essencial para que o homem pudesse cuidar do ordenamento do mundo, realizando-o com paz e segurança.

Enfim, “o mundo jamais seria feliz enquanto não se decidir a ser ateu”, e só assim desapareceriam as querelas e guerras religiosas. Verifica-se, desse modo, o surgimento de um messianismo da tecnologia, capaz de transformar o mundo (CASSIRER, 1992; ALVES, 1988).

Entretanto, como afirma Hume, citado por CASSIRER (1992), o empirismo matemático, base do método das ciências positivas, encontrava-se num ponto tal que a certeza da uniformidade da ciência da natureza só podia ser estabelecida e justificada por uma espécie de fé, invertendo, assim, os papéis entre ciência e religião. Nem a ciência nem a religião são suscetíveis de uma justificação “racional” e objetiva. Em outras palavras: não há garantias teóricas de verdade para o conhecimento baseado no empirismo matemático, já que o homem não tem instrumentos para provar que os mecanismos psicológicos de associações, dos quais foram extraídas as fórmulas e leis, expressem realmente as estruturas e as relações com o mundo objetivo (CASSIRER, 1992; ALVES, 1988).

A filosofia do iluminismo delimitou, assim, definitivamente o domínio do conhecimento racional, não encontrando no seu interior o menor constrangimento ou obstáculo. O iluminismo sai da exclusividade intelectual dos filósofos e torna-se uma atitude cultural e espiritual, “ganhando corações e mentes na sociedade da época”, de modo especial na burguesia e até mesmo na sociedade mundana, incluindo alguns governantes, transformando-se em idéia de senso comum durante vários séculos e até o momento atual, conforme pode-se observar nas cartas analisadas nesse estudo:

*(073): Toda ciencia que ajuda ao homem viver melhor eu acho que todos deveriam ter mais atenção e respeito.*

*(190): Acredito através da reportagem rural que assisto aos domingos no Globo Rural duas coisas precisam andar juntas*

*1. uma é trabalho e fé*

*2. a segunda é tecnica e conhecimento.*

*Os senhores tem a tecnica, planos de trabalho, mini projetos que talvez ajudariam a muitos a sair desta selva de pedra. (...)*

*Tenho visto reportagens rurais de gente que sonhava com tal liberdade e através de técnicas agrícolas hoje vivem com ela e feliz e de barriga cheia longe das metrópoles.*

*Sou filho de trabalhador rural que veio para a cidade mas sinto como um peegrino em terras estranhas. Ajudem-me a encontrar o caminho de volta que a UF de Viçosa e o conselho de Extensão seja a bússola deste negocio.*

*Isto não é um sentimento de solidão e revolta mas sim de uma pessoa que acredita em técnicas e pesquisas que através delas podemos mudar até a qualidade de vida daqueles que acredita nelas para o seu bem. Muitas pessoas conseguirão e eu creio nelas.*

Entretanto, como esclarece LEISS (1974), esse senso comum revela um conjunto de ambigüidades e premissas obscuras, pois a ciência moderna não penetra na esfera da vida prática do homem. A informação, a técnica e o raciocínio científico podem ser incorporados nas relações sociais somente através de sua utilização técnica, como conhecimento tecnológico, fornecendo o aumento do poder sobre o controle técnico. Assim, poder e dominação não se relacionam com conhecimento científico, ou com natureza, mas podem ser empregados na relação com aplicações tecnológicas do conhecimento científico. Os avanços tecnológicos aumentam de forma evidente o poder de controlar grupos dentro das sociedades e entre as nações.

Devido às disparidades na distribuição de poder entre os indivíduos, grupos sociais e Estados, a tecnologia pode funcionar como instrumento de dominação, não servindo como veículo liberalizante de transição para uma sociedade sem classes. O nível de capacidade tecnológica é fator importante na definição da forma que o conflito social assume em determinado período, de modo que se torna absurdo falar em “conquista da natureza pelo homem”, já que a universalidade desse conceito abstrato, “homem”, unificado numa ordem social pacífica, só dissimula as diferenças e os conflitos sociais. Conforme afirma LEISS (1974), falar em dominação da natureza só tem significado ao se considerar o domínio de uma tecnologia superior utilizada como instrumento pelo qual alguns homens dominam e controlam outros. Não há, portanto, procedência a noção de uma dominação da raça humana sobre a natureza externa.

Nota-se, assim, que essa idéia iluminista de ciência, predominante nas cartas, é construída e reconstruída dia a dia, através da face que a universidade, com seus pesquisadores, sustenta quando entram em interação com o seu público, bem como a mídia que difunde a técnica. Assim, os informes técnicos são simbolicamente eficazes como ritos de instituição da idéia de ciência e tecnologia para o bem da humanidade e do estatuto de “herói” para quem a produz. No

entanto, há de se lembrar, como nota BOURDIEU (1996), que a crença de todos é preexistente ao ritual e sua condição de eficácia, pois, prega-se somente aos convertidos.

## 9. RESUMO E CONCLUSÕES

A ação extensionista da década de 60, com seu modelo de difusão de tecnologia, não somente foi fundamental na modernização da agricultura brasileira, mas também difundiu certas ideologias, verificadas nas cartas analisadas, em torno da concepção de ciência e tecnologia, criando, assim, a autoridade profissional dos técnicos agrícolas.

O avanço da industrialização da economia brasileira dessa época exigiu a transformação dos métodos tradicionais da agricultura e a especialização de seus profissionais. Esses profissionais foram fundamentais nesse processo de rápida mudança na base tecnológica e nas relações produtivas.

Diante da necessidade de modernização, conforme os modelos dominantes de teoria da mudança social na década de 60, é adotada a teoria de difusão de tecnologia de ROGERS e SHOEMAKER (1971) numa intensa ação dos profissionais da extensão rural.

Essa ação extensionista, bem como essa concepção de difusão de tecnologia de origem americana foi criticada por várias razões. THIOLLENT (1984) aponta para o caráter autoritário e unilateral dessa prática, considerando o mundo rural sem classes sociais, dividindo-o somente entre adiantados e atrasados, ou adotantes e não-adotantes de inovações tecnológicas. Outra crítica, construída nesse estudo, é a respeito do caráter etnocêntrico e evolucionista,

inerente a tal prática, que promove valores e atitudes positivas em relação à mudança, à tecnologia, à ciência e à racionalidade. Esses valores etnocêntricos e evolucionistas criam uma linearidade vertical, na qual os costumes tradicionais seriam responsáveis pela não-adoção das inovações tecnológicas. Assim, os mais evoluídos seriam os adotantes e os menos evoluídos, os retardatários na adoção de tecnologias.

Esses parâmetros ideológicos criaram distinções essenciais na legitimação do bem simbólico vendido pela universidade: a informação técnica. Pois, eles instituíram a idéia de ciência e tecnologia como elemento essencial para o progresso e bem-estar da humanidade, atribuindo um caráter “heróico” aos profissionais que proporcionariam à população a técnica, que, por sua vez, poderia aumentar a produtividade da lavoura e acabar com a fome mundial, ou das nações, ou mesmo das populações que adotassem tais tecnologias.

Partindo da perspectiva dessa trajetória histórica, foi traçado um quadro de referência atual de interação comunicativa de grande distância social entre universidade e o seu público. Diante desse quadro de referência, buscou-se nas cartas a imagem social da universidade e de seus pesquisadores através dos níveis mais elementares de construção da realidade - por meio de formas lingüísticas de interação conversacional.

Do ponto de vista da etnometodologia, a linguagem descreve a realidade, ao mesmo tempo em que a constitui. Ela possibilita a apreensão da realidade e de nossa existência social através da análise das práticas ordinárias corporificadas nas interações. Nessas interações os atores sociais fixam regras que regem comportamentos lingüísticos, possibilitando a formalização das conversações cotidianas, colocando em ação certa competência social de adequação de fala em diferentes situações, construindo, assim, a ordem social.

Desse modo, analisaram-se as diversas estratégias sociolingüísticas, utilizadas pelas pessoas que escrevem à universidade pedindo informação técnica, considerando as cartas como uma modalidade de conversação, já que ela se apresenta como um turno de uma conversação, sendo o segundo turno a resposta da carta. Foram destacadas, nessa análise, as estratégias de elaboração

de face, tendo como ponto de vista os conceitos de GOFFMAN (1967) a respeito de interação como uma ordem ritual, cujo objeto sagrado seria a face, já que, nas interações cotidianas, as pessoas têm a tendência de preservar a imagem social, ou face, assim como não violar a face do outro.

Nesse movimento de elaboração de face, BROWN e LEVINSON (1987) identificam basicamente dois desejos de face:

- face positiva: equivalente aos desejos de aceitação, pertencimento, aprovação e de competência reconhecida;
- face negativa: equivalente aos desejos de autonomia ou não-sofrimento de imposição.

Tendo em vista esses desejos de face, os teóricos da análise da conversação apontam para o teor impositivo do ato de pedir, por requerer uma ação de outrem. Sendo assim, foram identificadas nas cartas as estratégias sociolinguísticas concernentes aos desejos de face do remetente, e, sobretudo, do destinatário. A metodologia usada, de base antropológica, foi a etnografia da fala, caracterizada pela descrição-explicativa e interpretativa. A quantificação foi utilizada como elemento ilustrativo.

Foram escolhidas 166 cartas de pedido de informação técnica a respeito dos dois tópicos mais solicitados durante os anos de 1996 e 1997, “Plantas Ornamentais” e “Reciclagem e Compostagem de lixo”, e, 24 cartas de retorno, ou de *feedback* da informação recebida por meio de informes técnicos padronizados enviados pela universidade. O primeiro procedimento foi dividir as cartas em três grupos de acordo com o tipo de alinhamento assumido pelo locutor. Assim, formaram-se: um grupo de alinhamento pessoal, cuja numeração foi de 001 a 053; um grupo que não apresentava alinhamento, sendo numerado de 054 a 078; e um terceiro de alinhamento impessoal, de numeração 054 a 078. As cartas de retorno obtiveram numeração de 167 a 190. Esses grupos numerados foram reunidos, sendo feitas a divisão estrutural de cada carta e a classificação de suas partes. Cada parte (abertura, fechamento e seqüência de pedido) foi analisada de acordo com os *outputs linguísticos* apresentados e a função deles como estratégias de elaboração de face.

As formas de abertura foram particularmente importantes na classificação das cartas como um todo, já que elas definiam o tipo de alinhamento do locutor. Assim, obteve-se uma porcentagem de 31,9 de alinhamento pessoal, cujas formas de cumprimento eram do tipo: “olá, amigos da UFV”, “oi pessoal”; uma porcentagem de 53,6 de cartas de alinhamento impessoal, cuja forma de cumprimento mais comum foi: “prezado senhor”; e, por fim, 14,5% não apresentam nenhuma expressão de cumprimento ao interlocutor.

Apesar do alinhamento impessoal ter obtido uma recorrência maior, fato previsivelmente esperado devido ao quadro de referência de poder e distância social, o número de cartas de alinhamento pessoal é surpreendente devido a esse mesmo quadro de referência. Assim, pode-se inferir a importância das estratégias de polidez positiva, como solidariedade, aproximação e envolvimento na nossa cultura, mesmo quando se trata de situações formais.

Quanto às formas de fechamento, a mais recorrente foi o agradecimento antecipado, como é comum em cartas de pedido, entretanto, é surpreendente o aparecimento de estratégias de polidez positiva, como elogios (“Parabéns pelo trabalho”) e formas pessoais de despedida (“Um abraço a todos que fazem a Divisão de Extensão da UFV”).

Entre as seqüências discursivas de pedido foi *despreferido* o pedido direto sem pré-pedido, sendo mais recorrente as formas indiretas de pedido. Quanto ao tipo de estratégia de polidez foi definitivamente mais recorrente as dirigidas à face negativa do ouvinte, de modo que o falante, pessoa física ou jurídica, usava freqüentemente *hedges*, honoríficos, sempre minimizando a imposição inerente ao pedido, sendo comuns exemplos do tipo:

(134): *Solicito o obséquio de suas providências no sentido de me ser enviado o folheto sobre “Reprodução de Plantas Ornamentais”*

(092): *Gostaria, se possível, que me enviassem o manual de “Propagação de Plantas Ornamentais”...*

Entretanto, nota-se, também, apesar das classificações e separações, que as estratégias de polidez negativa e positiva, muitas vezes, se complementavam nos movimentos de elaboração de face, não sendo mutuamente excludentes.

Quanto às justificativas dos pedidos, as razões apresentadas eram bem diversificadas. A mais recorrente era a confirmação de que os locutores sabiam da possibilidade da Universidade, representada pelos funcionários da Divisão de Extensão, de executar o pedido, conforme fora divulgado por programa de televisão:

*(065): Em virtude de ter assistido ao programa “Globo Rural” apresentado no Domingo último, ...*

Apesar dos informes técnicos requeridos serem vendidos, a comunicação de pagamento não foi a informação mais recorrente como ato adjunto de justificativa do pedido, aparecendo apenas em 36% das cartas. Outros atos adjuntos que significaram importantes justificativas foram a identificação do locutor, funcionando como estratégia de envolvimento, e a apresentação de um planejamento de ação a partir da informação pedida. Apareceram, ainda, como atos justificadores do pedido, ou persuasivos, a fim de conseguir que o interlocutor execute a ação requerida, a apresentação de aprovação e reconhecimento da competência do interlocutor através de elogios. Apareceram também razões de ordem sentimental em 13% das cartas.

Como pôde ser notado, embora a polidez negativa predomine nas seqüências discursivas de pedido, a polidez positiva predomina nos atos adjuntos de justificativa do pedido. Assim, verificou-se que as variáveis sociais poder, distância social e teor de risco do ato de ameaça à face foram fundamentais na escolha de estratégias de elaboração de face, fazendo prevalecer as estratégias dirigidas à face negativa no ato de pedir. Entretanto, muitas estratégias dirigidas à face positiva foram encontradas ao longo das cartas, comprovando a hipótese de que elas se complementam diante de um ato de ameaça à face, mesmo em casos nos quais os interlocutores diferem de poder e mantêm grande distância social. Pode-se inferir, também, desses resultados uma cultura voltada para a face positiva, caracterizada por camaradagem, solidariedade e aproximação, que permite o uso de estratégias de polidez positiva mesmo em situações formais.

As cartas de retorno, apesar de representarem um pequeno número entre o *corpus* analisado, elas são de essencial importância na pesquisa por

demonstrarem problemas comunicativos no processo de difusão de tecnologia da UFV, devido, em grande parte, à linguagem técnico-científica dos informes ser inacessível à grande maioria dos locutores que pedem informação. Foi, também, através das idéias sobre ciência e tecnologia contidas, sobretudo, nessas cartas que se pôde refletir, deduzir e demonstrar a distância social que existe entre a universidade e a sociedade. Foram feitas algumas considerações sobre o processo histórico de modernização da agricultura e a ação dos extensionistas, relacionando-o com a intensificação da autoridade do profissional de Ciências Agrárias, atribuindo-lhe um certo estatuto de “herói”. Esse estatuto de senso comum parece característico de todos aqueles que fazem ciência e tecnologia, baseada na idéia iluminista de ciência, que a institui como algo exclusivamente bem-feitor.

Como resultados gerais da análise verificou-se, então, o uso excessivo de indiretividade, de deferência e também de envolvimento.

O uso constante da indiretividade e da deferência aponta, também, para a distância social que separa a universidade de seu público, tendo como seu mecanismo simbólico de construção, reconstrução ou conservação, a linguagem técnico científica, utilizada nos informes técnicos enviados às pessoas que solicitam informações à universidade.

Quanto ao uso de envolvimento, parece interessante e digno de maiores estudos o fato curioso das pessoas utilizarem estratégias de envolvimento, ou de face positiva, numa situação formal, que, segundo BROWN e LEVINSON (1987), requer o uso de estratégias de face negativa, isto é, o posicionamento a certa distância a fim de não violar a face do outro, invadindo o seu “espaço”. A tendência de uso de estratégias de face negativa aumentaria à proporção da diferença de *status* social entre os interlocutores. Entretanto, apesar do quadro de referência de distância social, notou-se o constante uso de estratégias de envolvimento. Esses resultados apontam para a necessidade de construção de modelos de elaboração de face que considerem as especificidades da cultura brasileira, que seria, assim, uma cultura tipicamente de face positiva, onde predominariam a camaradagem e a aproximação como estratégias dominantes de

elaboração de face, mesmo em situações formais, em marcado contraste com a cultura norte-americana.

Essa característica da cultura brasileira foi observada por Sergio Buarque de Holanda (1987) ainda na década de 30, segundo o qual a nossa contribuição para a civilização seria a cordialidade. A hospitalidade e a generosidade, características do “homem cordial” e herança ancestral dos padrões de convívio humano rural e patriarcal, seria, entretanto, bem diferentes da polidez.

A atitude polida seria uma espécie de mímica, ou máscara, com a finalidade de organização de defesa ante a sociedade. Por meio de padronização das formas exteriores de cordialidade que não precisam ser legítimas para se manifestarem, o espírito triunfaria sobre a vida e o indivíduo conseguiria manter sua supremacia ante o social. A polidez seria, assim, uma presença contínua e soberana do indivíduo.

Já a cordialidade, descrita por HOLANDA (1987), seria expressões legítimas de fundo emotivo extremamente rico e transbordante. Viver em sociedade significaria para os brasileiros uma “verdadeira libertação do pavor que se sente em viver consigo mesmo, em apoiar-se sobre si próprio em todas as circunstâncias da vida”, reduzindo o indivíduo à uma parcela social. Uma certa aversão ao ritualismo social também faz parte dessa atitude. O temperamento brasileiro admite fórmulas de reverência, e até de bom grado, se elas não suprimirem de todo a possibilidade de convívio mais familiar e conseqüente manifestação de estabelecimento de intimidade. Esse “homem cordial” desapareceria com o desenvolvimento das metrópolis e influência da urbanização do país. No entanto, pode-se notar nas cartas, vindas de todas as regiões do país, que essa característica ainda é marcante na sociedade brasileira.

O estudo de variáveis sociais, como poder, distância social e teor de risco de determinado ato de ameaça, relacionado à seleção de estratégias de elaboração de face, seria interessante em outras situações. Pois, essas escolhas de trabalhos de face parecem estar relacionadas mais ao contexto do que a padronizações e fórmulas.

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- ALVES, R. Tecnologia e humanização. In: **O enigma da religião**. Campinas: Papirus, 1988. p. 97-116.
- ARRAZOLA, L., PINTO, J.B. **Conceito de prática social e sua análise**. Recife: SUDENE, s.d. 27 p. (SUDENE - Grupo Regional de Capacitação. Projeto SUDENE/PNUD - Apoio às atividades de treinamento do PAPP).
- AUSTIN, J.L. **Quando dizer é fazer: palavras e ação**. Porto Alegre: Artes Médicas, 1990. 186 p.
- BAKHTIN, M. **Marxismo e filosofia da linguagem**. 7.ed. São Paulo: Hucitec, 1995. 232 p.
- BERGER, P.L., LUCKMANN, T. **A construção social da realidade**. Petrópolis: Vozes, 1985. 276 p.
- BOLETIM TEMPO E MEMÓRIA DA UFV, Viçosa, v.1, n. 1, p. 11-18, 1996.
- BOURDIEU, P. O mercado lingüístico. In: **Questões de sociologia**. Rio de Janeiro: Marco Zero, 1983. p. 64-106.
- BOURDIEU, P. **O poder simbólico**. Rio de Janeiro: Bertrand Brasil, 1989. 238 p.
- BOURDIEU, P. Espaço social e poder simbólico. In: **Coisas ditas**. São Paulo: Brasiliense, 1990. p. 43-71.

- BOURDIEU, P. **Economia das trocas lingüísticas: o que falar quer dizer**. São Paulo: EDUSP, 1996a. 322 p.
- BOURDIEU, P. **Razões práticas: sobre a teoria da ação**. Campinas: Papirus, 1996b. 297 p.
- BRANDÃO, H.H.N. **Introdução à análise do discurso**. 5.ed. Campinas: Unicamp, 1996. 165 p.
- BROWN, R., LEVINSON, S. **Politeness: some universal in language usage**. Cambridge: Cambridge University, 1987. 345 p.
- BURKE, P. A história social da língua. In: **A arte da conversação**. São Paulo: Unesp, 1995. p. 9-51.
- CASSIRER, E. **A filosofia do iluminismo**. Campinas: Unicamp, 1992. 372 p.
- CHABONNIER, G. **Arte, linguagem, etnologia: entrevistas com Lévi-Strauss**. Campinas: Papirus, 1989. 144 p.
- CHAUÍ, M.S. **O que é ideologia**. 15.ed. São Paulo: Brasiliense, 1984. 121 p. (Coleção Primeiros Passos).
- COHEN, A. **O homem bidimensional**. Rio de Janeiro: Zaluar, 1978. 263 p.
- CORACINI, M.J.R.F. **Um fazer persuasivo: o discurso subjetivo da ciência**. São Paulo: Educ; Campinas: Pontes, 1991. 194 p.
- COULON, A. **Etnometodologia**. Petrópolis: Vozes, 1995. 203 p.
- CULPEPER, J. Towards an anatomy of impoliteness. **Journal of Pragmatics**, v. 25, n. 12, p. 349-367, 1996.
- DAMATTA, R. **Relativizando: uma introdução à antropologia social**. Rio de Janeiro: Rocco, 1987. 253 p.
- DARNTON, R. Os filósofos podam a árvore do conhecimento: a estratégia epistemológica da *Encyclopédie*. In: **O grande massacre de gatos**. 2.ed. Rio de Janeiro: Graal, 1986. p. 247-270.
- DASCAL, M. Introdução & relevância conversacional. In: DASCAL, M. (Org.). **Pragmática: problemas, críticas, perspectivas da lingüística**. Campinas: Limitada Marcelo Dascal, 1982. v. 4, p. 105-157.
- DURANTI, A. **Linguistic anthropology**. Cambridge: Cambridge University, 1997. 438 p.

- DURANTI, A., GOODWIN, C. Rethinking context: an introduction. In: **Rethinking context: language as an interactive phenomenon**. Cambridge: Cambridge University, 1992. p. 1-42.
- DURHAN, E. A dinâmica cultural na sociedade moderna. In: CARDOSO, F.H. (Org.). **Ensaio de opinião**. Rio de Janeiro: Inúbia, 1977. v. 4, p. 32-35.
- ELIA, S. **Sociolinguística**. Rio de Janeiro: UFF, 1987. 288 p.
- ELIAS, N. **A sociedade de corte**. Lisboa: Estampa, 1987. 271 p.
- ERICKSON, F. Ethnography description. In: AMMON, H.; VON U., D.N.K.J. (Eds.). **Sociolinguistics**. Berlin/New York, Walter de Gruyter, 1988. p. 1081-1095.
- ESTEVES, J.P. A persuasão na ordem da interação. **Revista de Comunicação e Linguagens: Estratégias de Persuasão**, v. 21, n. 14, p. 55-72, 1991.
- FREIDSON, E. **Renascimento do profissionalismo**. São Paulo: EDUSP, 1998. 349 p.
- GEERTZ, C. **A interpretação das culturas**. Rio de Janeiro: Zahar, 1978. 334 p.
- GOFFMAN, E. **Interaction ritual: essays on face to face behavior**. Chicago: Aldine Publishing, 1967. 403 p.
- GOFFMAN, E. Footing. In: **Forms of talk**. Philadelphia: University of Pennsylvania, 1981. 279 p.
- GOFFMAN, E. **Frame analysis: an essay on the organization of experience**. Boston: Northeastern University, 1986. 542 p.
- GOFFMAN, E. **A representação do eu na vida cotidiana**. 4.ed. Petrópolis: Vozes, 1989. 268 p.
- GRICE, H.P. Lógica e conversação. In: DASCAL, M. (Org.). **Pragmática: problemas, críticas, perspectivas da linguística**. Campinas: Limitada Marcelo Dascal, 1982. v. 4, p. 81-105.
- GUMPERZ, J.J. Contextualization cues. In: **Discourse strategies**. Cambridge: Cambridge University, 1982. p. 130-153.
- HALL, S., LUMLEY, B., McLENNAN, G. Política e ideologia: Gramsci. In: CENTRE FOR CONTEMPORARY STUDIES. Universidade de Birmingham. **Da ideologia**. 2.ed. Rio de Janeiro: Zahar, 1993. p.162-237.

- HESTER, S., FRANCIS, D. Reality analysis in a classroom storytelling. **The British Journal of Sociology**, v. 48, n. 1, p.84-131, 1997.
- HOLANDA, S.B. **Raízes do Brasil**. 19.ed. Rio de Janeiro: José Olympio, 1987. 302 p.
- HOLMES, J. Modifying illocutionary force. **Journal of Pragmatics**, v. 8, n. 3, p.315-363, 1984.
- HYMES, D. Models of the interaction of language and social life. In: GUMPERZ, J.J., HYMES, D. **Directions in sociolinguistics: the ethnography of communication**. Holt: Rinehart and Winston, 1972. p. 35-92.
- HYMES, D. Posfácio. In: BURKE, P., PORTER, R. (Orgs.). **Linguagem, indivíduo e sociedade**. São Paulo: Unesp, 1993. p. 204-237.
- KOCH, I.G.V. **Argumentação e linguagem**. São Paulo: Cortez, 1984. 187 p.
- LEISS, W. Science and domination. In: **The domination nature**. Boston: Beacon, 1974. p. 102-139.
- LEVINSON, S.A.C. Activity types and language. In: DREW, HERITAGE. **Talk at work. Interaction in institutional settings**. Cambridge: Cambridge University, 1992. p.94-142.
- LÉVI-STRAUSS, C. A eficácia simbólica. In: **Antropologia estrutural**. Rio de Janeiro: Tempo Brasileiro, 1967. 346 p.
- LÉVI-STRAUSS, C. A ciência do concreto. In: **O pensamento selvagem**. 2 ed. São Paulo: Nacional, 1976. p.271-347.
- LIM, T.S., BOWERS, J.W. Facework: solidarity, approbation, and tact. **Human Communication Research**, v. 17, n. 3, p. 226-294, 1991.
- LIMA, P.J., RODRIGUES, L., CUNHA, T.F., TORRES, Y.A. **Técnicos para o desenvolvimento da agricultura**. Brasília: Associação Brasileira de Assistência Rural, 1961. 276 p.
- LITTLEJOHN, S.W. **Fundamentos teóricos da comunicação humana**. Rio de Janeiro: Zahar, 1982. 532 p.
- MAINGUENEAU, D. **Novas tendências em análise do discurso**. 2.ed. Campinas: Pontes, 1993. 214 p.

- MACEDO, A.T., BRITO, L.F. **Características dos pedidos em português**. PUC: Rio, s.d. 23 p. (Mimeogr.).
- MACHADO, C.M.C. Linguagem científica e ciência. **Cad. Dif. Tecnológica**, Brasília, v. 4, n. 3, p. 333-341, 1987.
- MARCONDES, D. **Filosofia, linguagem e comunicação**. 2.ed. São Paulo: Cortez, 1992. 183 p.
- MARCUSHI, L.A. **Análise da conversação**. São Paulo: Ática, 1986. 146 p.
- McLENNAN, G., MOLINA, V., PETERS, R. A teoria de Althusser sobre ideologia. In: CENTRE FOR CONTEMPORARY CULTURAL STUDIES. Universidade de Birmingham. **Da ideologia**. 2.ed. Rio de Janeiro: Zahar, 1983. p. 137-181.
- MOITA LOPES, L.P. Pesquisa interpretativista em lingüística aplicada: a linguagem como condição e solução. **Delta**, v. 10, n. 2, p. 66-87, 1994.
- OLIVEIRA, M.C.L. **Polidez: uma estratégia de dissimulação. Análise de carta de pedido de empresas brasileiras**. Rio de Janeiro: PUC, 1992. 273 p. Tese (Doutorado em Lingüística e Língua Portuguesa) - Pontifícia Universidade Católica, 1992.
- ORLANDI, E.P. **A linguagem e seu funcionamento: as formas do discurso**. 4.ed. Campinas: Unicamp, 1996. 258 p.
- PENMAN, R. Facework & politeness: multiple goals in courtroom discourse. **Journal of Language and Social Psychology**, v. 9, n. 1-2, p. 415-433, 1990.
- POCHE, B. A construção social da língua. In: VERMES, G., BOUTET, J. (Orgs.). **Multilingüismo**. Campinas: Unicamp, 1989. p. 38-71.
- RICOEUR, P. **Teoria da interpretação: o discurso e o excesso de significação**. Rio de Janeiro: Edições 70, 1976. 183 p.
- ROGERS, E.M., SHOEMAKER, F.F. **Communication of innovation: a cross-cultural approach**. 2.ed. New York: Free Press, 1971. 379 p.
- ROMAINE, S. **Language in society: an introduction to sociolinguistics**. New York: Oxford University, 1994. 288 p.
- ROSA, M. **Marcadores de atenuação**. São Paulo: Contexto, 1992. 148 p.
- SANTOS, B.S. **Pela mão de Alice: o social e o político na pós-modernidade**. 3.ed. Porto, Portugal: Afrontamento, 1994. 291 p.

- SEARLE, J.R. What is a speech act? In: **The philosophy of language**. London: Oxford University, 1971. p. 213-241.
- SEARLE, J.R. **Os atos de fala: um ensaio de filosofia da linguagem**. Coimbra: Almeida, 1981. 205 p.
- SEARLE, J.R. **Intentionality: an essay in the philosophy of mind**. Cambridge: Cambridge University, 1983. 267 p.
- SIGNORINI, I. Explicar e mostrar como fazer x em situações dialógicas assimétricas. **Trabalho de Lingüística Aplicada**, Campinas, n. 18, p. 127-155, 1991.
- SILVEIRA, S.B. Modalização: estratégias de minimização e de maximização. **Gláuks**, Viçosa, v. 1, n. 1, p. 36-69, 1996.
- SILVEIRA, S.B. **Gerenciamento de tópico e trabalhos de face em entrevistas de emprego**. Rio de Janeiro: PUC, 1998. 248 p. Tese (Doutorado em Lingüística e Língua Portuguesa) - Pontifícia Universidade Católica, 1998.
- STALNAKER, R.C. Pragmática. In: DASCAL, M. (Org.). **Pragmática: problemas, críticas, perspectivas da lingüística**. Campinas: Limitada Marcelo Dascal, 1982. v. 4, p. 59-81.
- STARR, P. Orígenes sociales de la soberanía profesional. In: **La transformación social de la medicina en los Estados Unidos de América**. México: Fondo de Cultura Económica, 1991. p. 4-42.
- TANNEN, D. **Talking voices: repetition, dialogue, and imagery in conversational discourse**. Cambridge: Cambridge University, 1989. 283 p.
- TANNEN, D. Why don't you say what you mean?: indirectness at work. In: **You just don't understand: women and men in conversation**. New York: Ballantine Books, 1990. p. 182-245.
- THIOLLENT, M. Anotações críticas sobre a difusão de tecnologia e ideologia da modernização. **Cadernos de Difusão de Tecnologia**, Brasília, v. 1, n. 1, p. 43-51, 1984.
- THOMAS, K. História natural e erros vulgares. In: **O homem e o mundo natural**. São Paulo: Schwarcz, 1988. p. 204-257.
- TOLENTINO, C.A.P.F. Dilemas da era faústica: aspectos do debate sobre pensamento e cultura na modernidade avançada. **Universidade e Sociedade**, v. 4, n. 11, p. 151-162, 1996.

TRACY, K., CRAIG, R.T., SMITH, M. et al. The discourse of requests: assessment of a compliance - gaining approach. **Human Communication Research**, v. 10, n. 4, p. 513-537, 1984.

WHORF, B.L. **Language, thought and reality**. 23.ed. Cambridge: The Mit Press, 1997. 272 p.

YULE, G. **The study of language**. 2.ed. Cambridge: Cambridge University, 1996. 307 p.

ZIZEK, S. O espectro da ideologia. In: ADORNO, T. et al. **Um mapa da ideologia**. Rio de Janeiro: Contraponto, 1996. p. 7-38.

## **APÊNDICES**

## APÊNDICE A

### FORMAS DE ABERTURA

(001): Caros amigos e Professores da U-T-V de Viçosa

(044): Prezados Amigos:

(031): Prezados Amigos da UFV

(005):Olá amigos!

(060): Excelentíssimo Senhor diretor do conselho de extensão de Viçosa,

MG

(062): Caro responsável por correspondências da Universidade Federal de Coimbra,

(072): Srs funcionários da Divisão de Extensão!

(112): Sr. Coordenador,

(152): Senhor Diretor,

(107): Prezado Diretor (a)

(125): Sr(a):

(116): Sr. Reitor,

(155): Prezado Reitor,

(078): Distintos senhores,

(103): Caríssimos dirigentes desta divisão:

(063): Respeitável Sr. Coordenador do Projeto de coleta de Lixo e processamento para cidades até 10.000 habitantes ...

## **APÊNDICE B**

### **PRÉ-FECHOS**

(140): ..., ficando desde já muitíssimo grato pela atenção que dispensarem ao meu pedido.

(096): Agradeço, antecipadamente, toda a atenção com o envio do referido livro, como já é de praxe todo o pedido que é feito pelos leitores.

(042): Agradeço a atenção e desejo que as pesquisas nesta área não parem.

(012): Se possível aguardo muito breve a resposta para que possa levá-la para os diretores da nossa Apae. Agradeço desde já.

(050): Desde já agradeço e aguardo ansioso a resposta

(041): Sem mais agradeço.

(127): Gratos pela atenção, subscrevemo-nos

(120): De antemão grato por suas providências, firmo-me

(149): Gratos pela atenção, dispensamos sinceros protestos de estima e consideração.

(004): Sem mais para o momento fico muito agradecido.

(110): Sem mais para o momento, despeço-me agradecida.

(016): Desde já agradeço por ser atendida,

(037): Desde já agradeço a atenção no atendimento ao presente pedido

(104): Desde já agradeço a sua boa vontade.

(141): Desde já agradeço sua colaboração.

(003): Desde já meus agradecimentos e um grande abraço.

(032): Certa de que serei atendida, desde já agradeço a atenção dispensada ao meu pedido.

(114): Na certeza de ser atendido, antecipo meus agradecimentos,

(130): Certo da sua colaboração, agradeço antecipadamente;

(166): Certos de sermos contemplados com vosso espírito de solidariedade, agradecemos antecipadamente.

(090): Tenho absoluta certeza que nossa gente será grata pela colaboração ora prestada.

(039): Obrigada.

(030): Obrigado pela atenção

(029): Grato a “Divisão de Extensão” no que poder cooperar comigo e com os outros que pedem ajuda a esta universidade.

(097):guardo ansiosa pelo folheto e despeço-me agradecendo antecipadamente.

(044): Aguardando a acolhida do pedido formulado, antecipadamente agradeço.

(006): Fico esperando mais informações. Desejo saúde e felicidade a V. Sas. Muito obrigado.

(105): Na expectativa das providências de V. Sas, antecipo os meus agradecimentos.

(080): Na expectativa de um pronto atendimento, antecipo meus agradecimentos e coloco-me a inteira disposição para eventuais trocas de idéias.

(013): Certos de vossa preciosa colaboração, subscrevemo-nos, desejando feliz projetos e sucessos.

(160): Certo de sua atenção, aguardamos resposta.

(156): Na certeza de uma resposta positiva, aguardamos e desejamos votos de realizações.

(054): Desde já contamos com a colaboração da direção dessa universidade em prol dessa obra que reputamos ser de vital importância. Derramemos pois, todos nós, sobre ela todo o nosso carinho!

## **APÊNDICE C**

### **FECHAMENTO**

(116): Atenciosamente,

(062): Na certeza de ter meu atendido, envio protestos de estima e votos de saúde e sucesso.

(063): Atentamente José Mário Soares aluno de Pos Doutorado em Ciências – Entomologia – CENA/USP.

(117): Saudações

(134): Cordialmente

(022): Sem mais no momento um grande abraço, e muito obrigado.

(042): Abraços!

(004): O amigo

(011): Na esperança que me atenda, desde já os meus agradecimentos.

(040): Agradeço vossa atenção e fico aguardando, ansiosamente, vossa resposta.

(129): Antecipadamente, agradeço, esperando manifestação.

(142): Aguardo ansiosamente sua resposta e agradeço sua atenção,

(064): Contando com sua colaboração

(076): Certo de sua atenção!

(103): Contando com sua colaboração. Agradece Adolfo Euclides

(021): Agradecimentos

(048): Obrigado

(047): Grato

(074): Se for atendida desde já agradeço

## APÊNDICE D

### SEQÜÊNCIAS DISCURSIVAS DOS PEDIDOS

(006): resolvi escrever **para pedir mais informações sobre a reciclagem e compostagem de lixo.**

(011): escrevo **para pedir que me envie maiores informações sobre a transformação do lixo em adubo...**

(012): resolvi escrever **para pedir mais detalhes sobre reciclagem e compostagem.**

(010): **solicitar uma apostila** ou um folheto informativo...

(048): **pedir-lhes se possível enviar-me** um livreto sobre folhagens para carramanchões...

(072): **pedindo-lhes** para que me enviem o folheto sobre mudas de bouganvilhe

(005): **Peço instrução...**

(103): Gostaria que me enviassem uma cartilha explicativa ou até mesmo um curso relacionado com este assunto ou ainda que me indicassem um órgão onde possa ser atendido.

Gostaria também que enviassem um catálogo ou um curso básico sobre enxertos de plantas ornamentais e árvores frutíferas...

(109): Gostaria de receber seu prospecto sobre Propagação de Plantas Ornamentais no valor de R\$3,00. Aproveitando gostaria, se possível orientação sobre a Samambaia Içu/Açu.

(070): ... e estou interessado a comprar o livro...

Eu gostaria de saber se pra fazer mudas de rosas posso utilizar a mesma técnica ou se tem outros métodos de plantar, quais os cuidados na hora de escolher as estacas, e todos os aspectos fitossanitários da roseira.

(071): ..., gostaria se possível de obter mais informações sobre as técnicas utilizadas, processo biológico, ou seja, quais bactérias auxiliam no processo de decomposição.

Gostaria também, que voces me indicassem alguma bibliografia.

(058): Desejo obter informação a respeito de compostagem e reciclagem (papel, vidro, metal, plástico, etc) para uma cidade de aproximadamente 23.000 habitantes, principalmente reciclagem de lixo.

Sou pessoa física e quero saber também quais são os requisitos necessários.

(074): eu gostaria de ganhar dois folhetos um para mim e outro para meu tio, explicando desde o lixo que tem que usar passo a passo até virar o adubo.

(036): gostaria muito de receber a publicação ensinando como plantar plantas ornamentais.

(034): Gostaria de receber o folheto sobre plantas ornamentais.

(024): gostaria de receber copia deste projeto que muito iria me ajudar.

(023): gostaria de receber mais informações, se não for incômodo.

## **APÊNDICE E**

### **ATOS ADJUNTOS**

(097): Assisto todos os domingos o programa Globo Rural e é na seção de cartas que tem me resolvido muitas dúvidas.

(051): No Domingo (4 de maio de 1997), assistindo o Programa Globo Rural, meu marido e eu vimos a apresentação dessa Universidade e nos interessamos muito pelas preciosas informações e experiências relatadas.

(054): Em uma reportagem no programa Globo Rural de 06 de julho de 1997, sobre Reciclagem de Lixo, tomei conhecimento sobre a boa intenção desta universidade em orientar prefeituras ou comunidades interessadas na implantação de um sistema de reciclagem de lixo artesanalmente, que inclusive seria realizado pela comunidade principalmente gerando renda para a mesma.

(140): Assistindo ao Globo Rural de ontem, assisti a um agrônomo ensinando a formar mudas de primaveras.

O reporter falou também de um livreto sobre plantas ornamentais, fornecido por essa Universidade mediante o envio de um cheque de R\$3,00.

(078): ..., hoje, vendo o programa “PEQUENAS EMPRESAS GRANDES NE’GOCIOS”, nos informamos quanto os lucros que pode gerar uma pequena usina de reciclagem.

(112): ...; à exemplo do que foi mostrado no programa “Globo Rural” do dia 06/07.

(158): ..., que foi apresentado no programa Globo Rural no dia Domingo do dia 04/05/97.

(135): ..., reportagem de “O Globo Rural” de 04.05.97.

(102): ...conforme foi anunciado no Globo Rural do dia 06.07.97.

(087): ..., veiculado pelo “Globo Rural” da TV Globo no ano passado.

(101): Conforme o noticiado no programa “Globo Rural” que foi ao ar no Domingo último, pela Rede Globo, esta divisão fornece um folheto sobre Floricultura.

(108): Ao desfrutar das reportagens do Globo Rural e em especial a da Usina de Reciclagem e Compostagem ...

(031): Gostei muito da reportagem sobre as pequenas usinas de reciclagem de lixo apresentada no Globo Rural.

(159): Impressionado com reportagem veiculada no programa “Globo Rural”, transmitido pela Rede Globo, sobre o aproveitamento de lixo realizado por agrônomos e técnicos dessa Universidade,...

(001): Eu estou interessado a muito tempo e não sabia onde perguntar, hoje vendo o Globo rural vi sobre a U.T.V de Viçosa...

(079): Para minha alegria, pude assistir Domingo passado – dia 02.07 – no programa Globo Rural, o belíssimo trabalho realizado na cidade de Coimbra-MG, cujo modelo, planejamento e técnicas foram e são desenvolvidos e orientados pelos senhores.

(049): Vi na TV, no programa Globo Rural, uma demonstração de preparação da muda de Primavera, mas foi muito rápida. Sei que é difícil, já tentei muitas vezes fazer mudas, e nunca consegui.

(056): Acompanhei uma reportagem do globo rural neste último Domingo, e confesso que fiquei surpreso e um tanto curioso com o grave problema representado pelo lixo.

(004): Assisti a reportagem na televisão rapidamente e não pude pegar muita coisa.

(064): P.S.: Se vocês preferirem podem mandá-las num sedex a cobrar no destinatário.

(067): Pagarei, se houver custos, assim que receber no correio. Os selos são para envio de correspondência.

(032): No caso de precisar pagamento ou alguma informação adicional, meu telefone é: ...

(047): Peço também caso se faça necessário, que vocês me dêem o número de alguma conta para remeter via DOC ou OP o dinheiro que vocês necessitarem para atender a remessa de material que vocês tiverem disponível, bem como inteirar-me da continuidade do projeto, novas pesquisas e avanços que vocês estão obtendo, bem como outros tipos de pesquisas/projetos no tocante ao aproveitamento do lixo.

(146): Estou enviando por cheque nominal esta quantia, na certeza de, breve, receber esse folheto.

(037): ... e envio o cheque nominal no valor citado no programa.

(043): Conforme a Universidade pediu um cheque nominal envio-o nesta carta.

(072): Certos de sua colaboração envio-lhes um cheque número x da agência x do Banco x no valor de cr3.00 (três reais) esperando ansiosamente ...

(104): Estou enviando em anexo a quantia de R\$3,00, se houverem outros custos, por favor comuniquem-me.

(070): ..., passou também na reportagem uma publicação de um livro falando sobre flores que custa 3,00 reais e estou interessado a comprar o livro só que meu pai não trabalha com cheque vou mandar o dinheiro pela carta sei que não é certo mas é o único jeito de adquirir o livro.

(008): Foi apresentado o folheto no valor de 3,00 reais. Vai com esta cartinha um cheque nominal no valor.

(098): Era uma secção de respostas as carta na reportagem de primaveras. Como obter mudas e o preço dos folhetos era R\$3,00. (...)

Como o endereço passa muito rápido não copieei quase nada .Tenho a impressão que o valor e o endereço estejam incorretos. Se o valor estiver errado, o enviarei depois.

(048): Amigos conforme disse que peguei os dados as preças esqueci a forma de enviar o dinheiro a forma de enviar o dinheiro eu sei que não é certo enviar dinheiro através de carta.

(056): Acompanhei uma reportagem do globo rural neste último Domingo, e confesso que fiquei surpreso e um tanto curioso com o grave problema representado pelo lixo.

(159): Impressionado com a reportagem veiculada no programa “Globo Rural”, ...

(079): Achei extremamente interessante o sistema de compostagem, ...

(163): Assistimos a reportagem sobre a “**Usina de Reciclagem e Compostagem**” da cidade de Coimbra, exibida no programa **Globo Rural** (25 de fevereiro) e ficamos muito bem impressionados com o projeto.

(133): Sou amante da natureza ...

(097): Gosto muito de escrever e quase todos os programas anoto endereços e recebo folhetos explicativos.

(067): Assistindo ao Globo Rural, inclusive com repetição da matéria, achei simplesmente fantástico pela solução do problema, ...

(035): ...gostaria de dá-lo de presente a uma pessoa que amo e que também ama plantas...

Apreciador que sou da planta em questão...

(036): Gosto muito de plantas apesar de ser médico veterinário.

(040): obs. Gostaria que meu pedido fosse atendido logo, pois fiquei muito ansiosa para aprender estes métodos de mudas de plantas.

(082): ... fiquei muito interessado no assunto. Ficaria muito feliz e grato se pudesse adquirir o folheto...

(039): Adoro plantas...

(008): Fiquei muito encantada nesta variedade da cor tijolo e as vermelhas duplas, eu nunca tinha visto antes.

(045): ...sou de um interior do Maranhão onde tem bastante orquídeas nesta região, mas está em estado de extinção, devido o excessivo desmatamento na região, gostaria pelo menos de contribuir um pouco para a preservação dessas espécies.

(019): E nós professores e coordenadores da área de saúde gostaríamos muito de fazer reciclagem do lixo. Pensando em vários aspectos como: saúde, higiene, limpeza e principalmente em algo que trouxesse benefício e retorno para o próprio município.

(164): Com o propósito do bem estar ambiental e a receita financeira estamos trabalhando à aproximadamente dois anos com o lixo reciclável.

(091): A Prefeitura Municipal juntamente com a Secretaria Estadual de Educação, fundou uma Escola Agrícola de 1º grau voltada para formação dos filhos dos colonos da região. Por isso estou escrevendo para obter melhores informações (...) para analisar as possibilidades de criação de um projeto desse juntamente com a Prefeitura, e com isso resolver o problema do lixo e acima de tudo produzir composto orgânico para ser utilizado na Escola Agrícola.

(112): ... e pretendo desenvolver um trabalho deste porte no norte de Minas.

(013): O nosso objetivo é de implantar uma fabrica (usina) de reciclagem do lixo, de forma comunitária com a colaboração das Associações de bairros de nossa cidade, no montante de 11 associações.

(003): Estou interessado em gerar empregos na minha terra natal e assim que puder em toda a região.

(022): Possuímos uma pequena propriedade em Campo Magro, na qual gostaríamos de usar a planta como cerca viva em determinadas áreas. Quanto a técnica acreditamos estar colaborando com o nosso orçamento e principalmente com a terra, respeitando a ecologia e o ecossistema.

Por isso gostaríamos de receber o folheto explicativo, para que a propagação desta e de outras plantas ocorra com êxito e satisfação, embelezando assim a propriedade e atraindo insetos benéficos.

(108): ... para aumentar e aperfeiçoar meus conhecimentos e assim contribuir para alertar alunos e companheiros de trabalho.

(157): - o lixo orgânico será utilizado para a montagem de uma usina de compostagem que depois será distribuído às escolas que fazem parte do nosso projeto de 30 HORTAS E GRANJAS ESCOLARES AUTOSUSTENTÁVEIS, ... Também será distribuído aos produtores rurais da região que estão interessados em cultivar sem agrotóxicos.

- o lixo não orgânico será vendido para angariar fundos para benefício das APMs das escolas participantes do projeto mencionado.

(087): ... pretendo desenvolver projeto sobre o aproveitamento do lixo urbano produzido pela nossa cidade numa proposta interdisciplinar com as escolas de 1.º graus das redes pública e estadual de ensino, localizadas no perímetro urbano da cidade.

(104): Meu nome é Cláudia Esteves e estou montando uma floricultura na cidade x.

(034): , já fiz alguns cursos na sociedade nacional de agricultura e no centro Paisagista “Gustaff Winters” até o momento e já há dez anos sou minhocultor e trabalho com adubos orgânicos, compostagem, etc.

(101): Sou pedagoga e também sitiante no município x,...

(045): Sou do interior do Maranhão onde tem “bastante” orquídeas nesta região, mas estão em estado de extinção devido o excessivo desmatamento na região,

(017): Sou um estudante de CIÊNCIAS ECONÔMICAS e estou cursando o 4.º ano,

(076): Sou assistente técnico da granja de aves da empresa x, e moro nas casas da empresa.

(059): Sou recém formado em Administração de Marketing, paulista da capital, tenho 29 anos e um objetivo de vida, implementar meu projeto de reciclagem de lixo na cidade x, interior de São Paulo.

(131): Moro em uma cidade do interior do RS, sendo que atuo na área de pediatria, e acho que seria um método aplicável em minha cidade,...

- (130): Digo também que sou apenas um habitante são gonçalense,
- (012): Sou professora em Educação Especial e dou aulas na APAE de Pinhal.
- (090): Residimos em uma cidade do interior do estado do Pará, (...)que apresenta baixo nível de qualidade de vida,...
- (083): Esclareço que, trabalhando eu em consultoria mesmo de modestas proporções a empresas e prefeituras, ...
- (054): Sou irmão de um vereador da cidade...(longa narrativa)
- (141): Sou engenheiro químico, formado pela UERJ, com curso de pós-graduação em engenharia sanitária e ambiental.
- (086): Sou arrendatário agrícola da fundação x ( localização) e na área arrendada construí uma pequena fazenda, onde venho labutando há cercas de vinte anos, cuidando de gado de leite e recria, da produção de hortigranjeiros e de frutas.
- (009): Olá, sou Aline Cardoso, tenho 14 anos, faço a 8.<sup>a</sup> série no COLÉGIO SAGRADO CORAÇÃO DE JESUS, em x, Góias.
- (112): Sou biólogo formado pela UFMG,
- (162): Somos uma pequena empresa de consultoria na área ambiental e prestamos serviços para diversas entidades e municípios...
- (125): Sou secretário da Associação de Amigos e Moradores do Jardim Planalto ...
- (103): sou jardineiro e paisagista, sou também um eterno defensor e ...
- (023): Sou vereador neste pequeno município.
- (164): O C.R.A.M.I. – Centro Regional de Registros e Atenção aos Maus tratos na Infância de x é uma entidade filantrópica, sem fins lucrativos, cujas determinações estatutárias é a assistência integral às crianças e adolescentes vítimas de violências domésticas e sociais.
- (005): Meu nome é Pedro Tavares, sou técnico agrícola ainda inespiciente, recém concursado pela prefeitura de minha cidade ...
- (163): Moramos no Arraial d’ajuda, povoado de Porto Seguro, Bahia e assim como muitas cidades vivemos atormentados com o problema – lixo.

(067): Sou um estudioso apaixonado das soluções práticas do dia-a-dia no campo ou cidade.

(055): cabe-me, ainda, enaltecer mais uma vez o trabalho contínuo e profícuo dessa Universidade em assuntos que proporcionam melhoria da qualidade de vida do povo brasileiro.

(037): Gostaria ainda de dar “Parabéns” a vocês pelo trabalho desenvolvido, pois é resultado de muita dedicação e amor.

(066): Aproveito esta oportunidade para parabenizar V. Sas., pelo excelente trabalho desenvolvido, pois são de brasileiros deste nível é que nosso país está por demais necessitado. MEUS PARABÉNS.

(108): Ao desfrutar das reportagens do Globo Rural e em especial a da Usina de Reciclagem e Compostagem a qual me encantou e reacendeu o orgulho de ser brasileira.

(063): Meus votos de sucesso em sua luta para ver como o sr resolve um dos maiores problemas da civilização segundo nos contam, só que não estamos o suficientemente conscientizados dos problemas ambientais que causa o lixo ...

(083): Ainda mais, por receber o patrocínio técnico desse conselho, reconhecido nacionalmente como referência para trabalhos dessa categoria.

(144): Venho por meio desta, parabenizá-la sobre o brilhante trabalho que esta entidade vem desenvolvendo na melhoria de qualidade de vida.

(006): No meu modo de pensar, esse trabalho que é realizado em Coimbra é importantíssimo e deveria ser implantado em todos os pequenos municípios brasileiros.

(152): Parabenizamos essa Universidade pelo êxito obtido no Projeto de “Separação e Compostagem de Lixo”, pois são ações desta envergadura que as Universidades mostram à sociedade brasileira o grande laboratório de idéias que faz gerar projetos de ponta e por vezes inovadores.

(091): ..., fico engrandecido ao ver o nome desta Unidade de Ensino Superior divulgada e exaltada pelos meios de comunicações, isso vem demonstrar que o ensino superior brasileiro não está deteriorando como pregam.

(151): Gostaríamos de parabenizar esta Universidade pelo excelente projeto sobre Usina de Reciclagem e Compostagem de Lixo, como também pelo programa apresentado no Globo Rural.

(166): Parabéns pela iniciativa!

## APÊNDICE F

### CARTA NÚMERO 019

Estimável Universidade de Trás-os-Montes e Alto Douro,

Sou professor neste município. O município local e também vizinhos são agropecuários.

É nós professores e coordenadores da área de saúde, gostaríamos muito de fazer reciclagem do lixo. Pensando em vários aspectos como:

Saúde, higiene, limpeza e principalmente em algo que traga benefício e retorno para o próprio município.

Acredito também que nossos agricultores e municípios vizinhos irão se interessar pelo folheto explicativo sobre reciclagem do lixo.

Aproveito a oportunidade para parabenizar a cidade de Vila Real, que com a força e vontade de crescer nos deixa um grande exemplo de "gente que faz".

Atenciosamente.

## APÊNDICE G

### CARTA NÚMERO 181

ref. folheto sobre  
PROPAGAÇÃO DE PLANTAS  
ORNAMENTAIS

Vossas Excelências

Sou um humilde jardineiro, "por paixão" e gosto muito das plan-  
tas ornamentais. - Grande foi a minha alegria, quando há meses  
passou um um Flak na TV Globo-Rural sobre a reprodução da BUCHAN -  
VILEA, mais conhecida entre nós como primavera. No final do pro-  
grama indicaram a Universidade Federal de Viçosa que por apenas 03  
Reais mandaria um folheto com instruções de plantio por correio.

Nota bene, não vale niente. Post scriptum deveria indicar um  
curso superior onde posso aprender de lana caprina.

A fórmula  foi muito wertvoll. - Mas, não quero abrir na  
indústria química, queria plantar simplesmente primaveras. - - Os  
senhores ao comprar um comprimido contra dor de cabeça, tenham em  
se interessar no composto de N-acetilsalicilato e outros 大存心 mesmo  
veja.

Wskazówki beniczerstwa tambien ajudou muito no bom entender do  
Vosso folhetinho que com palavras simples explica tudo sobre a ma-  
térie - Please read and save this.

A época apropriada para o plantio, sem dúvida é very important.  
Só que no livrinho esqueceram de mencionar os meses favoráveis, ou  
- trancaram este mistério como "TOP SECRET" e não chaves.

De lana caprina seu folhetinho M'utilisez, é Stöjain.

~~XXXXX~~ etc. etc.

Milchus gracias, thank you very  
much e obrigado

em tempo:

Quo tibi non vis alteri na facias (Socratés)

Seja curto, breve e objetivo (OSI)